مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية - السلسلة الأولى (٦)

خدمات المعلومات

بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية

دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين

الدكتور سالم محمد السالم
أستاذ مساعد - قسم المكتبات والمعلومات
كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

مكتبة الملك فهد الوطنية بالرياض
١٤١٢هـ - ١٩٩١م

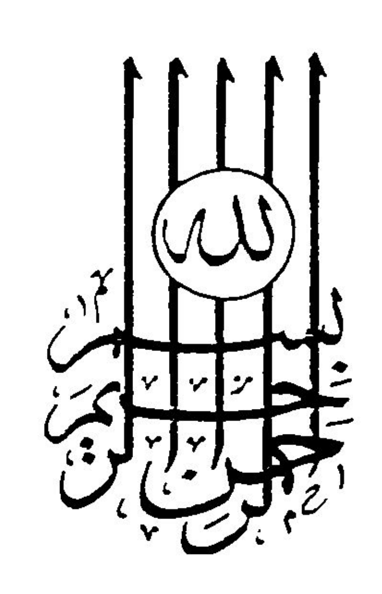
مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ـ السلسلة الأولى (٦)

خدمات المعلومات
بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية
دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين

الدكتور سالم محمد السالم
أستاذ مساعد ـ قسم المكتبات والمعلومات
كلية العلوم الاجتماعية ـ جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

مكتبة الملك فهد الوطنية بالرياض
١٤١٢هـ ـ ١٩٩١م

حق الملكية محفوظ لمكتبة الملك فهد الوطنية ١٤١٢هـ
ص.ب ٧٥٧٢ ــ الريـاض ١١٤٧٤



مقدمة

لقد كان لاهتمامات الباحث بوضع خدمات المعلومات في المملكة العربية السعودية الدافع الأساسي وراء إجراء هذا البحث، والذي يهدف إلى الإجابة على السؤال التالي: ما مدى رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات المتاحة؟ وقد تم اختيار مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية كحالة أو كإطار للبحث وذلك باعتبارها من وجهة نظر الباحث ـــ مثالاً نموذجياً لمركز معلومات وطني. ومن خلال الخدمات التي تقدمها تلك المدينة يمكن التعرف على آراء واتجاهات المستفيدين تجاه تلك الخدمات، وبالتالي يمكن تحسين الخدمات القائمة وتطويرها إلى الأفضل أو ايجاد خدمات جديدة تنال رضاء أكبر مجموعة ممكنة من المستفيدين.

وإذا كان الهدف الأساسي من وجود مراكز المعلومات في أي دولة، هو خدمة المستفيدين بكافة مستوياتهم، فلن يتحقق هذا الهدف إلا بعد استطلاع آراء المستفيدين ومعرفة مدى ارتياحهم من الخدمات المقدمة، ومن ثم ترجمة مطالب واهتمامات المستفيدين إلى خدمات ملموسة تلبي الاحتياجات المتباينة للمستفيدين ويشير الطاسان(١) في هذا الصدد إلى أن نجاح مركز المعلومات يتوقف على حصر المستفيدين من خدماته ومعرفة المتطلبات المعلوماتية للجمهور المستفيد، وأيضاً على إشراك المستفيدين في قرارات مركز المعلومات، فالمستفيد إذاً يمثل عنصراً أساسياً في مراكز المعلومات التي يهمها بالدرجة الأولى ربط المستفيد بالمعلومات المناسبة، ومن هذا المنطلق نشأت فكرة الدراسة التي ترمي إلى تقويم المستفيدين **Users evaluation** للخدمات المقدمة بأحد مراكز المعلومات في المملكة العربية السعودية.

هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تقويم خدمات المعلومات المتاحة في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية من خلال استطلاع آراء المستفيدين والتعرف على تصورهم لمستوى الخدمات التي تقدم لهم، والتساؤل العام الذي يحكم الدراسة هو: هل هناك اختلاف

بين المستفيدين في تقويمهم لخدمات المعلومات؟، وإذا كان الأمر كذلك فما حجم هذا الاختلاف؟ وتتفرع من ذلك التساؤل عدة أسئلة يركز كل منها على جانب من جوانب الخدمة. وهذه الأسئلة هي:

١ ــ كيف يتم تعرف المستفيدين على خدمات مدينة الملك عبدالعزيز؟

٢ ــ ماهي وسائل اتصال المستفيدين بالمدينة؟

٣ ــ متى يستعين المستفيدون بخدمات المدينة؟

٤ ــ ماهو تقويم المستفيدين للخدمة المقدمة من حيث الجهد والوقت المبذولين؟

٥ ــ ماهو تصور المستفيدين لعدد المصطلحات (المدخلات) المستخدمة للبحث عن المعلومات المطلوبة؟

٦ ــ ما مدى علاقة تلك المصطلحات بموضوعات المستفيدين؟

٧ ــ إلى أي مدى كانت المعلومات المسترجعة مفيدة للمستفيدين؟

٨ ــ ما هو حكم المستفيدين على نسبة وحداثة المعلومات المستلمة؟

٩ ــ ما مدى مطابقة المعلومات المستلمة لتوقعات المستفيدين؟

١٠ــ ما هو تصور المستفيدين للوقت الذي وصلت فيه المعلومات؟

١١ــ ما مدى تقويم المستفيدين للاعتماد على أنفسهم في الحصول على المعلومات؟

١٢ــ هل ينوي المستفيد الاستعانة بخدمات المدينة في المستقبل؟

١٣ــ ماهي الملاحظات والاقتراحات التي يمكن أن يقدمها المستفيد لتطوير خدمات المعلومات بالمدينة؟

والاجابات على تلك الأسئلة ستكشف لنا القوة والضعف في الخدمات المقدمة، وستمدنا ببعض التوصيات التي تكون بمثابة موجة أو مرشد لصانعي القرار في مدينة الملك عبدالعزيز أو للمسئولين عن إدارة خدمات المعلومات في المدينة.

حدود الدراسة:

تتناول الدراسة تقويم المستفيدين لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة السابقة المطروحة في هدف الدراسة، وتركز على مدى رضا المستفيدين عن خدمات المدينة وتصورهم لمستوى تلك الخدمات والوقت الذي يبذله المستفيد للحصول على المعلومات ونحو ذلك من الجوانب التي يمكن أن

تساعدنا في قياس نجاح الخدمات التي تقدمها المدينة و«المستفيد» هنا يشمل كل من سبق له التعامل مع المدينة والإفادة من خدماتها. فالمستفيدون من خدمات المدينة، كما تنص على ذلك نشرتها التعريفية لعام ١٤١٠هـ[٢] هم منسوبو المدينة العاملين في اجهزتها المختلفة، وكذلك الباحثين على مستوى الأفراد والمؤسسات مثل مراكز الأبحاث العلمية والجامعات ونحوها من هم بحاجة للمعلومات في مجال العلوم والتقنية في أي بقعة داخل المملكة العربية السعودية. ونود أن ننوه هنا إلى أن هذه الدراسة لا تتعرض للجوانب الفنية والتنظيمية التي تتبعها مدينة الملك عبدالعزيز لتحليل وتنظيم المعلومات فيها، وذلك نظراً لأن الهدف الأساسي هنا هو دراسة أراء ومواقف المستفيدين تجاه خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة، ومعرفة الدور الذي تلعبه خدمات المدينة في حياة المستفيد.

أهمية الدراسة:

تركز خطط التنمية السعودية على إعطاء «المعلومات» الأولوية في الاهتمامات، ولذلك أنشئت مراكز المعلومات التي تأخذ على عاتقها مهمة تجميع وتنظيم وتحليل وبث المعلومات للأفراد والمؤسسات. فمراكز المعلومات الوطنية تعد ضرورة عصرية ملحة لإمداد العلماء والباحثين وصانعي القرار في مختلف المجالات العلمية والإدارية والصناعية والزراعية وغيرها بما يحتاجونه من معلومات. فإنشاء أنظمة معلومات جيدة تقدم خدمات للمستفيد داخل الوطن وتوفر له المعلومة التي ينشدها وفي الوقت الذي يناسبه يعد مطلباً أساسياً في وقتنا الحاضر. لكي يطمئن نظام المعلومات على أن المهمة التي أنشي من أجلها تنال رضاء المستفيدين وإعجابهم لابد له من تقويم الخدمة القائمة والتأكد من أن الخدمة تسير في الاتجاه الصحيح، ولذا فأن التعرف على وضع خدمات المعلومات يعد موضوعاً جديراً بالدراسة والبحث، لأنه يثري المجال بمعرفة جليلة مبنية على إسلوب علمي ويقدم للقائمين على الخدمة توجيهات يمكن الاسترشاد بها لتعزيز الخدمة الحالية أو لإنشاء خدمات جديدة لم تطرأ على بال المسئولين عن النظام من قبل.

وتكتسب بحوث تقويم المستفيدين **Users evaluation resaarch** أهميتها من كونها تكشف لصانعي القرار والمسئولين عن إدارة خدمات المعلومات بمراكز المعلومات عن نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة. ونحن نعلم أن قياس خدمات المعلومات في

ضوء الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين يعد مطمحاً لمن بيدهم صنع القرار والتخطيط لخدمات المعلومات في أي مكان وفي أي مؤسسة، ونتائج هذه الدراسة بالذات تكتسب أهميتها من كونها تعطي صورة أكثر وضوحاً عن الحالة الراهنة للخدمات المقدمة في صرح علمي وأكاديمي كمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية والتي تعد معلماً بارزاً من معالم التطور في المملكة العربية السعودية. هذه الصورة الواقعية المبنية على منهج موضوعي وعلى ما يتصوره المستفيد نفسه ستضع أخصائي المعلومات والمخططين لخدمات المستفيدين أمام حقائق صادقة يمكن أن تسهم في تعزيز نظام وطني للمعلومات يخدم التنمية في كافة قطاعاتها وينال رضاء المستفيدين في كافة ظروفهم ومتطلباتهم.

فكرة موجزة عن مهام وخدمات مدينة الملك عبدالعزيز:

تعد مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية بمثابة مركز معلومات وطني يخدم فروع المعرفة البحتة والتطبيقية وتقوم المدينة بعدة أنشطة علمية كدعم وتشجيع البحث العلمي للأغراض التطبيقية، ووضع السياسة الوطنية للمعلومات العلمية والتطبيقية وذلك بهدف بناء قاعدة علمية لخدمة التنمية في المملكة العربية السعودية وكذلك لتطوير الكوادر الوطنية للعمل بالمدينة، وتتوفر بالمدينة ما تحتاجه من متطلبات البحث العلمي كمصادر المعلومات وأجهزة الاتصالات والمعامل ولمختبرات ونحو ذلك من وسائل التقنية الحديثة والتي يمكن تطويعها لخدمة التنمية السعودية[٣]

هذا وقد قامت مدينة الملك عبدالعزيز بدور قيادي في عملية نقل وتطوير وتطبيق تقنية المعلومات الحديثة. وساهمت في هذا الصدد بالعديد من الجهود المؤدية إلى توفير الاحتياجات الأساسية لنظام معلومات متكامل. ولعل من أهم تلك الجهود تشجيع المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات لوضع نظام للتعاون بين المكتبات ومراكز المعلومات المختلفة، وكذلك تقنين عمليات التزويد والفهرسة والتصنيف والتوثيق ونحو ذلك مما يسهل مهمة تناقل المعلومات وتبادلها واسترجاعها بصورة أسرع[٤].

ويتكون الهيكل التنظيمي لمدينة الملك عبدالعزيز من عدة إدارات ومعاهد علمية يقوم كل منها بالأنشطة الملقاة على عاتقه. وتعد الادارة العامة للمعلومات أحد قطاعات تلك

لمدينة، حيث تقوم بمهمة توفير المعلومات العلمية لأجهزة المدينة المختلفة وللباحثين سواء كانوا أفراداً أم مؤسسات. كما تقوم الادارة العامة للمعلومات بمهمة تبادل المعلومات عن طريق بعض قواعد المعلومات المحلية والخليجية وكذلك العالمية. وتوزع تلك الإدارة أنشطتها على أربع إدارات وهي: إدارة الحاسب الآلي، إدارة الشبكة الوطنية، إدارة قواعد المعلومات، وإدارة خدمات المعلومات[٥].

الإطار النظري للدراسة

يحتل موضوع قياس الخدمات المكتبية والمعلوماتية من واقع تقويم المستفيدين لتلك الخدمات مكاناً مميزاً من علم المكتبات والمعلومات. فلقد أنبثق حول هذا الموضوع الكثير من الدراسات والبحوث التي تؤكد على أن ردود الفعل لدى المستفيدين من أي نظام للمعلومات توفر قدراً من الحقائق يمكن الاستئناس به في تطوير ذلك النظام. هذا ويؤكد المؤتمر الثاني لليونسكو الذي عقد في باريس عام ١٩٧٩م على أنه عند التخطط لمراكز المعلومات الوطنية فلابد من دراسة الاستخدام واستطلاع آراء المستفيدين في مثل تلك المراكز، إذا أن مثل تلك الدراسات يمكن أن تسهم في توجيه الخدمات بتلك المراكز وفي التعرف على احتياجات المستفيدين[٦].

أن رضاء لمستفيدين عن خدمات المعلومات يعد شرفاً يعتد به أي مركز للمعلومات. ويذكر غينشاوميتو[٧] أن ذلك الرضاء يرتبط عادة بعدة معايير منها:

١ ــ سرعة توصيل الخدمة ــ وهذا يقاس بالفترة الزمنية التي تمر بين استلام الطلب والإجابة عليه.
٢ ــ عدد الطلبات التي تمت الإجابة عليها.
٣ ــ نسبة دقة الأجوبة.
٤ ــ حداثة معلومات البيانات أو الأجوبة.
٥ ــ شمولية الأجوبة ــ أي مدى تغطيتها لكل جوانب الاستفسار.
٦ ــ مقدار الجهد المبذول من قبل المستفيد للوصول إلى الخدمات.
٧ ــ درجة تعقيد الاجراءات والوقت الذي تستغرقه.
٨ ــ سهولة وسائل الاتصال بالخدمة.

٩ ــ درجة الوضوح في المعلومات المقدمة.
١٠ــ جاذبية التقديم وبساطته.

كما يشير بورن[٨] Bourne إلى أن هناك مجموعة من العوامل والمتغيرات النفسية والاجتماعية التي قد تؤثر في مدى رضاء المستفيد عن خدمات المعلومات وهي:

ــ الوقت الذي يستغرقه البحث عن المعلومات.
ــ عدد المواد غير المناسبة والتي يمكن للمستفيد أن يتقبلها.
ــ المصطلحات المفضلة من قبل المستفيد.
ــ الشكل الذي يفضله المستفيد لنتائج البحث.
ــ مدى إلمام المستفيد بطريقة التعامل مع نظام المعلومات.
ــ مدى ملاءمة تعميم نظام المعلومات لرغبات المستفيد.

وقد تعرض لانكستر[٩] Lancaster في كتابه بعنوان: قياس وتقويم الخدمات المكتبية The Measurement and Evaluation of Library Services إلى مختلف وسائل تقويم خدمات المكتبات والمعلومات. ويعتقد لانكستر أنه من الممكن تقويم أي نوع من الخدمات على ثلاث مستويات:

ــ الفعالية Effectiveness.
ــ تكلفة الفعالية Cost - Effectivenss.
ــ تكلفة الفائدة Cost - Benefit.

هذا وبرغم أن لانكستر لا يميز بين المصطلحين «القياس والتقويم» ويستخدمها بشكل تبادلي، فأن سلطان والعبيدي[١٠] يعتقدان أن هناك فرق بين المصطلحين «فالقياس» أضيق في معناه من التقويم، إذ هو إحدى وسائل التقويم المهمة ولا يمكن أن يوجد تقويم بدون قياس. أما «التقويم» فهو عبارة عن عملية ترمي إلى تشخيص نقاط الضعف والقوة في أي نظام وذلك بهدف تحسينه أو تطويره إلى الأفضل. كما يعتقدان أنه بينما يقف القياس عند حد الكشف عن البيانات، فإن التقويم عملية مستمرة هدفها إصدار مجموعة من الأحكام تستخدم كأساس للتخطيط ولمعالجة نقاط الضعف في النظام القائم، وفي كتاب لانكستر[١١] الآخر بعنوان: **نظم استرجاع المعلومات**

Information Retrieral Systems والذي ترجمه الدكتور حشمت قاسم، يعطي المؤلف تلخيصاً جيداً في عدة صفحات لتطور الانتاج الفكري في مجال تقويم خدمات المعلومات.

وإذا كانت فعالية الخدمة تعتمد بشكل أساسي على رأي المستفيد، فهناك في الواقع عدة فئات من المستفيدين من نظم المعلومات، كما يوضح ذلك أثرتون(١٢) والتي يمكن تصنيفها على النحو التالي:

ـــ الباحثون في العلوم النظرية والتطبيقية.

ـــ الممارسون والفنيون العاملون بمشروعات التطوير أو التشغيل في مختلف مجالات العلوم والتقنية كالزراعة والطب والانتاج الصناعي والاتصال.. الخ.

ـــ رجال الإدارة والتخطيط وغيرهم من المسئولين عن اتخاذ القرارات.

ـــ الطلبـــــة.

ـــ الأســاتذة.

كما أن الجمهور المستفيد من المعلومات إما أن يكون متخصصاً في أحد فروع المعرفة البشرية، وإما أن يكون جمهوراً عاماً غير محدد الاهتمامات(١٣). ولعل الصورة تزداد تعقيداً اذا علمنا أن هناك أربعة أنماط من المستخدمين لمراكز المعلومات، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

١ ـــ المستخدم المحمل Potentiol user وهو الفرد الذي قد يحتاج إلى معلومات من الممكن أو من غير الممكن أن يوفرها له مركز المعلومات.

٢ ـــ المستخدم المتوقع Expected user وهو الفرد الذي ينوي استخدام خدمات معلومات محددة.

٣ ـــ المستخدم الفعلي Actual user وهو الفرد الذي استخدم بالفعل إحدى خدمات المعلومات المتاحة في مركز المعلومات.

٤ ـــ المستخدم المستفيد Beneficiery user وهو الفرد الذي حقق فائدة من استخدامه لخدمات المعلومات(١٤).

ودراستنا تركز على النمط الثالث من تلك الأنماط لأنها منصبة على من سبق لهم التعامل مع مدينة الملك عبدالعزيز وقاموا بالفعل باستخدام ما تقدمه من خدمات.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات والبحوث والكتب والمقالات التي تناولت موضوع تقويم المستفيدين لخدمات المعلومات. كما أن العديد من أطروحات الماجستير والدكتوراه المنشورة وغير المنشورة قد تعرضت لنفس الموضوع. هذا بالإضافة إلى بعض المصادر التي تغطي الانتاج الفكري في هذا المجال بصفة مستمرة وتعطي معلومات عن الدراسات الحديثة، وذلك مقابل المراجعات العلمية في كتاب: The Annual Reviecu of Inforamation Science and Technolooy وكذلك مجلة Library Literature، وأيضاً بعض البيلوجرافيات التي تقدم حصراً بما صدر في الموضوع في فترة زمنية محددة، مثل: ببليوجرافية أتكنز[١٥] Atkins وببليوجرافية دوفيز وبيلي[١٦] Dovis and Bailey، ويسرد لانكستر[١٧] Lancaster العديد من الدراسات الميدانية التي استخدمت الأسلوب المسحي لتقويم مستوى الخدمات في العديد من المكتبات التي تخدم بيئات مختلفة وأنماط متباينة من المستفيدين، وبصفة عامة فإن نتائج دراسات التقويم السابقة تشير إلى أن أغلب المستفيدين غير راضين عن مستوى الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى أنهم غير محاطين علماً بجميع أنواع الخدمات التي تحتوي عليها المكتبات[١٨].

أما على مستوى العالم العربي فهناك مجموعة لابأس بها من المقالات والبحوث التي تطرقت لموضوع تقويم المستفيدين لخدمات المعلومات. وتعد ببليوجرافية عبدالهادي[١٩] حصراً جيداً لما كتب عن تقويم الخدمات من مقالات وكتب ودراسات ورسائل جامعية ونحوها. وفي مراجعتهما العلمية أستعرض كل من قاسم وعبيد[٢٠، ٢١] مناهج البحث المطبقة في دراسات المستفيدين وتوصلا إلى أن أغلب تلك الدراسات ينقصها النضج المنهجي ووضوح الرؤية لدى الباحثين بالإضافة إلى خلوها من التعاريف اللفظية والإجرائية، وجدير بالذكر أن دراسات التقويم التي أجريت في العالم العربي قد تناولت الخدمات المعلوماتية من زوايا متعددة ووجهات نظر مختلفة. فمنها ما أقتصر فقط على خدمات المراجع أو الفهارس أو الإعارة أو الخدمات المكتبية بصفة عامة، ومنها ما طبق على المستوى الوطني لتقويم احتياجات قطاعات واسعة من الباحثين والمهينين وذلك بهدف الوصول إلى مقترحات تسهم في التخطيط لنظام معلومات وطني.

وهناك دراسات قليلة أجريت على مستوى المملكة العربية السعودية لتقويم الخدمات من زاوية المستفيد. ولعل أهم تلك الدراسات التي لها علاقة بموضوع هذا البحث هي تلك التي قام بها كل من الصوينع[٢٢] عباس[٢٣]، طاشكندي[٢٤]، أبو ركبة وفهمي[٢٥]، وعاشور[٢٦]، وسنكتفي هنا بعرض نموذجين مما هو أقرب إلى موضوع هذا البحث. فلقد كانت دراسة الصوينع عبارة عن تقويم لخدمات المكتبات الحكومية. وقد اعتمد الباحث على استطلاع آراء الموظفين المستفيدين من تلك المكتبات ودراسة سلوكهم في استخدام مكتبات الوزارات والمؤسسات والجامعات والمصالح الحكومية، وركز البحث على خصائص الموظفين الإدارية والتعليمية والاجتماعية، وتم تجميع المعلومات من المستفيدين عن طريق الاستبيانة التي تناولت عدة نقاط تدور حول رأي المستفيد في خدمات المكتبة ومدى رضاه عن توفير المكتبة للمعلومات التي يحتاجها في عملة. ولتحليل البيانات فقد تم استخدام النسب المئوية ومربع كاي. وأهم النتائج التي توصلت إليهادراسة الصوينع هي:

١ ـ يعتقد معظم الموظفين أن المكتبة مهمة جداً لأعمالهم الإدارية، ولذلك فأكثر الموظفين يستخدمون المكتبة للحصول على معلومات ذات علاقة بالعمل أو بإعداد البحوث:

٢ ـ هناك نسبة من الموظفين تعتقد بأن المكتبة لا تفي بحاجتهم من المعلومات، نظراً لوجود نقص في الخدمات والمقتنيات في المكتبة الحكومية.

٣ ـ يحصل الموظفون على المعلومات عن طريق تصفح الكتب ومساعدة المكتبي وأقل ما يستخدمون الفهارس والكشافات، وهم بصفة عامة راضون بفعالية هذا الأسلوب في الحصول على المعلومات.

وقد انبثقت عن تلك النتائج مجموعة من التوصيات تهدف إلى تطوير المكتبة الحكومية وأهمها: ضرورة دعم المكتبات بالمتخصصين وتدريبهم بحيث يكونوا قادرين على دراسة احتياجات الموظفين وتقديم أنواع الخدمات التي تلائمهم، وكذلك ضرورة إيجاد برامج تثقيفية للموظفين عن استخدام المكتبة وتوعيتهم بالخدمات المتاحة بحيث تصل المعلومات إلى جميع الموظفين على اختلاف مراتبهم ومهامهم الإدارية المتنوعة.

أما دراسة عباس فقد كانت عبارة عن تقويم لمكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، وذلك من خلال استطلاع آراء واتجاهات أعضاء هيئة التدريس تجاه مكتبة الكلية. وكان هدف تلك الدراسة هو معرفة مدى تأثير وتأثر مكتبة الكلية بالمنهج التعليمي المتبع في الكلية، ومدى استخدام عضو هيئة التدريس لمكتبة الكلية والإفادة منها في تدريس المواد وعمل البحوث العلمية. وأعتمد عباس المنهج المسحي لتقويم مكتبة الكلية، واستخدم الاستبيان والمقابلة الشخصية لتجميع معلومات البحث. وتم تحليل إجابات الاستبيان باستخدام النسبة المئوية، وذلك بعد أن تلقى الباحث، اجابات ١١١ عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكلية الأداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، وذلك من أصل ١٣٦ عضواً (أي بنسبة ٨١،٦٢٪).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١ ــ ضعف النشاطات والخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية.

٢ ــ معاناة المكتبة من عدم توفر العدد الكافي والكفء من الأيدي العاملة المتخصصة والمدربة في مجال المكتبات والمعلومات.

٣ ــ جهل الطلاب بكيفية استخدام المكتبة ومصادرها، حيث أكدت ذلك نسبة عالية من أعضاء هيئة التدريس (٨٠،١٨٪).

٤ ــ انعدام التعاون بين عضو هيئة التدريس وأمين المكتبة.

وبناء على تلك النتائج فقد أوصى الباحث بضرورة توفير مجموعات متكاملة ومتوازنة من المصادر بمختلف أشكالها وأنواعها، وضرورة التوسع في الخدمات التي تقدمها المكتبة ودعمها بالعنصر البشري المتخصص.

وهكذا يتضح لنا أن دراسات تقويم المستفيدين لخدمات المعلومات قد طبقت في بيئات مختلفة وعلى فئات متباينة منهم، وبرغم أن المعرفة بالمستفيد وبمستوى الخدمات المقدمة قد نمت بناءً على نتائج تلك الدراسات، فإن كل بيئة لها ظروفها الخاصة والتي قد تستدعي دراسة خاصة تكشف لنا المزيد من المعرفة عن ظروف هذه البيئة. ومن هذا المنطلق كان تفكير الباحث في إعداد دراسة تتناول تقويم المستفيدين لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، فالباحث لا ينكر فضل الجهود السابقة في التعرف على حالة الوضع الراهن في مجال الخدمات ولكنه أيضاً يؤمن إيماناً

جازماً بأنه ليست هناك دراسة «واحدة» تغطي كل جوانب الخدمات في كل البيئات. وإنما هناك «دراسات» تتناول كل واحدة منها محيطاً اجتماعياً محدداً وتتعمق في دراسته وفهم ظروفه بغية الخروج بنتائج صالحة للتطبيق على المحيط موضوع الدراسة. وبعبارة أخرى، فإنه نظراً لعدم وجود دراسة تجيب على كل تساؤلات المسؤولين عن خدمات المعلومات، فإن هذا يفرض إجراء دراسة تتناسب مع وضع كل إدارة وتجيب على تساؤلاتها. فالدراسة الحالية إذاً تضيف لبنة إلى صرح المعرفة في مجال تقويم المستفيدين لخدمات المعلومات.

منهـج الدراسـة

لدراسة تقويم المستفيدين لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية فقد استخدم الباحث المنهج المسحي في التعرف على اتجاهات المستفيدين تجاه خدمات المدينة، ويعد هذا المنهج أوسع المناهج استخداماً في الدراسات. وهناك أربعة أنواع من الدراسات المسحية:

١ ــ مسح قطاع عام من المستفيدين من المكتبات أو مراكز المعلومات.
٢ ــ مسح قطاع متخصص من المستفيدين ممن لهم اهتمامات محددة.
٣ ــ مسح الاتجاهات القرائية العامة لمنطقة محددة أو لجمهور محدد.
٤ ــ مسح نمط الاستخدام واحتياجات المعلومات للمستفيدين من خدمات المكتبات أو نظم المعلومات(٢٧).

والدراسة التي نحن بصددها تسلك الاتجاه الأول لأنها تغطي قطاعاً عاماً من المستفيدين من خدمات مدينة الملك عبدالعزيز على مستوى المملكة العربية السعودية بغض النظر عن تخصصاتهم واهتماماتهم الموضوعية.

وهناك العديد من المناهج التي يمكن اتباعها في الدراسات المسحية كدراسة الحالة، وتحليل المحتوى، ودراسة الاستخدام، والطرق الببليومترية، والدراسات المقارنة، وإسلوب دلفى، ودراسات المستفيدين، ويعد إسلوب «دراسات المستفيدين» Users studies من الأساليب الشائعة التطبيق في هذا المجال منذ الستينات الميلادية. ويفيد هذا الأسلوب في التعرف على مدى جودة الخدمة المقدمة عن طريق ملاحظة آراء ومواقف المستفيدين من الخدمة. وبرغم العديد من مظاهر القصور التي تكتنف اسلوب دراسات المستفيدين، إلا أنه يعد اسلوباً مناسباً لدراسة الظاهرة موضوع البحث. فالمستفيد يعتبر عنصراً أساسياً في نظام المعلومات، ولا يمكن التخطيط لخدمات معلومات ناجحة دون أخذ رأي المستفيد في الاعتبار. فمثل هذه الدراسات تساعد المسؤولين عن إدارة خدمات المعلومات سواء في مرحلة التخطيط والإنشاء لخدمات معلوماتية جديدة أو في مرحلة

التقييم والتطوير لخدمات المعلومات القائمة. وفي العالم العربي بالذات، كما يعتقد قاسم[٢٨]، تزداد الحاجة للدراسات التي تكشف عن التفاعل بين المستفيد ونظام المعلومات، خصوصاً وأن الاهتمام بدراسات المستفيد العربي ماتزال في مراحلها المبكرة، ولعل خير من تحدث عن مظاهر القصور المنهجي في دراسات المستفيدين هرنر وهرنر[٢٩] Herner and Herner في مراجعتهما العلمية المنشورة في كتاب: The Annual Review of Information Science and Technology كما لخص قاسم في دراسته لاحتياجات المستفيدين بعض نقاط الضعف التي تؤخذ على اسلوب دراسات المستفيدين مثل: عدم تجانس المجتمعات موضوع الدراسة، وكذلك إختلاف أشكال عرض النتائج مما يؤدي إلى صعوبة الربط والمقارنة بين الدراسات.

ويجب أن ننوه هنا إلى أن هذه الدراسة تقتصر على المستفيدين من مركز معلومات واحد هو مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. وبرغم ما لدراسة الحالة Case Study من بعض القصور لصعوبة تعميم نتائجها على حالات أخرى مماثلة. فإن هذا لا يعني التخلي عن دراسة بعض الحالات التي تكون فيها فائدة وإثراءاً للمعرفة في عالم المهنة. فدراسة الحالة الفردية لمؤسسة ما أو لمجمع ما تساعد على فهم أعمق للجوانب المختلفة التي تسهم في نجاح الوحدة الاجتماعية. ويؤكد عمر[٣١] أن دراسة الحالة تعد منهج بحث معترف به في العلوم الاجتماعية وصالح للتضبيق في بعض الحالات التي تتطلب من المسئولين دراسة النظام في مؤسسة معينة للتأكد من أن النظام قد حقق الأهداف التي يجب أن يخدمها، ثم لا ننسى أن ميزة دراسة الحالة أنها تعطي الباحث فرصة أكبر ليفحص بدقة حالة فردية محددة ويجمع بياناته أو قياساته منها، ومن ثم يخرج بنتائج ذات فائدة لتحسين أو تعديل النظام في الحالة المدروسة.

تحديد عينة البحث:

يتكون مجمع هذه الدراسة من كل من سبق لهم استخدام المعلومات التي تقدمها مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية سواء كانوا من منسوبي المدينة أو خارجها، وسواء كانوا باحثين أفراداً أو على مستوى المؤسسات، أما «إطار العينة» لتلك الدراسة فهو يتكون من جميع الأشخاص المدرجين لدى المدينة في ملف المستفيدين، ويقتصر هذا الملف على الأفراد الذين سبق وأن قاموا بتعبئة استمارة طلب Request Form المعلومات

المطلوبة، فالذي يحدث عادة أن إدارة خدمات المعلومات تدرج مع المعلومات المرسلة للمستفيدين «استمارة تقييم» لاستطلاع آراء المستفيدين تجاه الخدمات المدنية وتطلب من المستفيدين تعبئة تلك الاستمارات وإعادتها إلى المدينة مرة أخرى. فمن تلك الاستمارات المعادة للمدينة تم اختيار ١٢٠ استمارة «كعينة» للبحث، وذلك بعد مراجعتها والتأكد من اكتمال بياناتها، وقد رأى الباحث أن عينة بهذا الحجم تمثل رقماً مشجعاً لإجراء دراسة موضوعية.

وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية، ولذلك فمن الصعب أن نزعم أنها كانت عينة دقيقة وجيدة التمثيل لمجتمع المستفيدين من خدمات مركز المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز، ولكننا هنا امام مجتمع مفتوح، فالإفادة من خدمات المدينة متاحة لأي عالم أو باحث يحتاج للمعلومات التي تحتوي عليها المدينة، واستمارات تقييم الاستبانات يتم إرسالها لكل مستفيد من خدمات المدينة وبشكل مستمر، ولذلك فمن الصعوبة السيطرة على مجتمع بهذا الحجم وضبطه وتحديد إطار العينة بعدد محدد من الأرقام.

تجميع المعلومات:

هناك العديد من الطرق التي يمكن إتباعها لتجميع البيانات اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، وأغلبها طرق مألوفة في الدراسات الاجتماعية كالاستبانة والمقابلة واليوميات والملاحظة، كما يمكن تجميع المعلومات عن طريق تحليل سجلات الإفادة من المكتبات وخدمات المعلومات كتحليل سجلات الإعارة وسجلات التردد على قاعات الاطلاع وسجلات الأسئلة المرجعية وسجلات الإفادة من الخدمات الأخرى(٣٢). ولأغراض هذه الدراسة فقد تم اختيار أسلوب الاستبانه للحصول على المعلومات المطلوبة. وتعد الاستبانة من أكثر أدوات تجميع البيانات استخداماً في الدراسات الاجتماعية بوجه عام، وفي دراسات المستفيدين بوجه خاص، وهي كما هو معروف عبارة عن قائمة بالأسئلة التي تتناول الظواهر والموضوعات التي تشملها الدراسة، ويمتاز هذا الأسلوب بإمكانية استخدامه في تجميع كميات من البيانات من المجتمعات المشتتة على نطاق جغرافي واسع وبأقل قدر من التكاليف..،إلا أنه يعاب على الاستبانة انخفاض نسبة الاستجابة بين أفراد عينة البحث، وكذلك صعوبة التعرف على مدى فهمهم للأسئلة(٣٣).

وقد تم إرسال الاستبانة لتلك الدراسة عن طريق إدارة خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حيث قامت تلك الادارة بإرسال نسخة من الاستبانة مع المعلومات المرسلة للمستفيدين على شكل «استمارة تقييم». وطلب من كل مستفيد تعبئة تلك الاستمارات واعادتها إلى إدارة خدمات المعلومات. وتتكون أسئلة الاستبانة من ١٣ سؤالاً منها ١٢ سؤالاً مغلقاً والسؤال الثالث عشر مفتوح ترك لأفراد عينة البحث حرية إبداء ملاحظاتهم واقتراحتهم لتطوير خدمات المعلومات. وقد روعي في اختيار تلك الأسئلة قياسها للخدمات من مختلف جوانبها. والنقاط التي تناولتها تلك الأسئلة هي:

١ ــ قنوات تعرف المستفيدين على خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز.
٢ ــ وسائل اتصال المستفيدين بالمدينة.
٣ ــ وقت استعانة المستفيدين بخدمات المدينة.
٤ ــ تقويم المستفيدين للخدمات من حيث الجهد والوقت المبذولين.
٥ ــ رأي المستفيدين في عدد المصطلحات المستخدمة لإجراء البحث.
٦ ــ رأي المستفيدين في علاقة تلك المصطلحات بموضوعات بحوثهم.
٧ ــ مدى إفادة المستفيدين من خدمات المعلومات.
٨ ــ مدى تقويم المستفيدين لحداثة المعلومات المستلمة.
٩ ــ مدى مطابقة المعلومات المستلمة لتوقعات المستفيدين.
١٠ــرضاء المستفيدين عن الوقت الذي وصلت فيه المعلومات.
١١ــمدى اعتماد المستفيدين على أنفسهم في الحصول على المعلومات.
١٢ــرغبة المستفيدين في استخدام خدمات المدينة مستقبلاً.
١٣ــالملاحظات والاقتراحات التي يمكن أن يقدمها المستفيد لتطوير خدمات المعلومات بالمدينة.

وبالنظر إلى أسئلة الاستبانة والمرفقة صورة منها في نهاية هذا البحث، نلاحظ أن الأسئلة كانت مغلقة (باستثناء السؤال الأخير) وذلك لسهولة تحليلها ولسرعة الإجابة عليها من قبل أفراد عينة البحث. وقد طبعت الأسئلة على ورقة واحدة من جهتين، ووضع شعار مدينة الملك عبدالعزيز في أعلى الصفحة والعنوان البريدي الذي بواسطته يمكن رد الاستبانة، ويبدو أن أسئلة بهذا الحجم الصغير لاتأخذ الشيء الكثير من وقت المستفيد

وتساعد في الحصول على نسبة استجابة عالية من قبل أفراد العينة ونكرر مرة أخرى أنه برغم مااللاستبانة من ميزات وعيوب كأداة لجمع المعلومات إلا أنه لغرض الدراسة الحالية يعتبر أداة مناسبة لقياس آراء المستفيدين الذين يقبعون في مناطق متباعدة عن مقر المدينة.

تحليل المعلومات ومناقشتها

بعد تجميع المعلومات المطلوبة عن طريق الاستبانة قام الباحث بمراجعة الاستبانات مرة أخرى والتأكد من أكتمال أجوبتها ومن ثم ترميز تلك الأجوبة وتفريغها في شكل جداول ونظراً لكون عدد الاستبانات (١٢٠) ليست كبيراً فقد تمت معالجة الأجوبة يدوياً دون الحاجة لاستخدام الحاسب الآلي. ولتحليل البيانات فقد تم باستخدام أسلوب التوزيع التكراري والنسب المئوية لجميع العوامل والمتغيرات التي تناولتها الدراسة. والجداول الاتية ستوضح إجابات أفراد عينة الدراسةعلى كل سؤال من أسئلة البحث.

١ ــ قنوات تعرف المستفيدين على الخدمات:

إن قياس مدى إحاطة المستفيدين علماً بخدمات مدينة الملك عبدالعزيز يعد عاملاً مهماً لتزويد المسئولين عن خدمات المعلومات بالوسائل الأكثر فاعلية لتسويق الخدمة لغالبية الجمهور المستفيد. وبقدر ما تكون وسائل الدعاية والإعلان المتبعة في ترويج الخدمات فعالة، بقدر ما تكسب المدينة أكبر عدد ممكن من الجمهور. ولتقويم مدى إحاطة المستفيدين علماً بخدمات المعلومات فقد تم سؤالهم عن القنوات التي ساعدت في تعرفهم على المدينة وخدماتها. ولمساعدة المستفيدين على تذكر تلك القنوات فقد تضمن السؤال مايلي: الاعلانات، المجلات، الملصقات، مستندات أخرى، المكتبات، أو وسائل «أخرى» عدا تلك المذكورة. وطلب من أفراد العينة أن يكونوا أكثر دقة في أجوبتهم بحيث يذكروا بالضبط مكان الإعلان، واسم المجلة التي ظهر فيها الإعلان، واسم المكتبة التي تم بواسطتها التعرف على المدينة، وكذلك نوعية القنوات الأخرى التي كان لها الفضل في ربطهم بخدمات المدينة.

وقد تم تصنيف إجابات أفراد العينة طبقاً لقنوات تعرفهم على خدمات المدينة، ومن ثم تحديد التوزيع التكراري والنسبة المئوية لكل قناة وذلك كما هـو موضح فـي جدول رقم (١).

جـدول رقـم (١)

قنوات تعرف المستفيدين على خدمات مدينة الملك عبدالعزيز

قنوات التعرف على الخدمات	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
إعـــلان	٤	٣,٣٣٪
مجلـــة	٦	٥٪
ملصـــق	٣	٢,٥٪
مستند آخر	١٠	٨,٣٣٪
مكتبـــة	٢٣	١٩,١٦٪
قنوات أخرى	٧٤	٦١,٦٦٪
المجمـوع =	١٢٠	١٠٠٪

ويشير جدول قنوات تعرف المستفيدين على خدمات المدينة (جدول ١) إلى أن هناك عدة قنوات تحيط المستفيدين علماً بما تضمه مدينة الملك عبدالعزيز من خدمات. ويأتي في مقدمة تلك القنوات من حيث الأهمية بند القنوات «الأخرى» حيث يحتل هذا البند نسبة ٦١,٦٦٪ من مجموع عينة المستفيدين والبالغة ١٢٠ مستفيداً. يلي ذلك في الأهمية المكتبة حيث تحتل نسبة ١٩,١٦٪ من عينة الدراسة. أما بقية القنوات كالاعلان في وسائل الاعلام المختلفة والمجلة والملصق فهي تحتل نسبة طفيفة في مدى تعريفها المستفيدين بخدمات المدينة، حيث يستخدمها ما لايزيد عن نسبة ١٩,١٦٪ من مجموع المستفيدين.

ولنا هنا وقفة وتعليق على بند القنوات «الأخرى» التي ذكر غالبية المستفيدين (٦١,٦٦٪) أنه كان لها الفضل الأكبر في إفادتهم من خدمات المعلومات. ويتضح من

أجوبة أفراد العينة على الاستبانة أن هذه القنوات الأخرى تشمل: الأصدقاء، وزملاء العمل، والأساتذة (خصوصاً أساتذة الجامعات)، وحتى منسوبي مدينة الملك عبدالعزيز أنفسهم كان لهم تأثير في تسويق خدمات المدينة. ولقد دلت الدراسات التي أجريت في هذا المجال على أن ظاهرة الاتصال الشخصي Personal Contact تعد مصدراً أساسياً في التعرف على خدمات المعلومات. فالمستفيد يحاول دوماً الحصول على المعلومات بطرق أكثر من وسيلة، وليس بمستغرب أن يلجأ إلى زميل في العمل أو إلى صديق سبق أن جرب خدمات المدينة لكي يعرفه بما تحتوي عليه من خدمات معلوماتية. ونحن لا نعترض على تلك الظاهرة ولكننا في نفس الوقت لا نرغب أن تخضع عملية الاتصال بالمعلومات لعامل الصدفة والمشافهة. وربما كان أجدى من ذلك أن تحاول إدارة خدمات المعلومات بالمدينة التفكير بوضع خطة إعلامية مكثفة هدفها تسويق خدمات المدينة والدعاية لها والاعلان عنها عبر وسائل الإعلام الرسمية والمتعارف عليها التي تصل إلى أكبر عدد ممكن من الناس. كما أن تكثيف الدعاية والإعلان عن خدمات المدينة عبر المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى والأماكن العامة التي يرتادها العلماء الباحثون بكثرة تعتبر بديلاً جيداً لكسب أعداد متزايدة من المستفيدين.

والجدير بالذكر أن أجابات أفراد العينة تشير إلى أن أهم المكتبات التي كان لها فضل التعرف على خدمات المدينة هي: مكتبة كلية ينبع الصناعية، ومكتبة كلية الزراعة والطب البيطري بالقصيم، ومكتبة الطالبات بجامعة الملك سعود بالملز، ومكتبة جامعة الملك فيصل بالدمام، وكذلك مكتبة مستشفى المجمع الطبي العسكري بالخبر. وتشير مجموعة من الدراسات التي أجريت حول تعرف المستفيدين على الخدمات إلى أن أغلب المستفيدين غير واعين أو غير محيطين علماً بنوعية الخدمات التي توفرها المكتبات أو مراكز المعلومات[٣٤]. وهذا راجع إلى عجز أنظمة المعلومات عن الترويج لخدماتها. فإذا كانت المعلومات سلعة فإن مراكز المعلومات هي منافذ تسويق هذا السلعة[٣٥]. هذا وقد كشفت دراسة نيلسون[٣٦] Nelson عن أن أستاذ الجامعة كان واعياً فقط بنسبة ٥٠٪ من الخدمات المرجعية المتاحة له من مكتبة الكلية. ولذلك أوصت تلك الدراسة بضرورة أرساء قواعد الاتصال وفتح قنوات لتعريف أعضاء هيئة التدريس بالخدمات المتاحة لهم.

٢ ـ وسائل اتصال المستفيدين بالمدينة:

قياس وسائل اتصال المستفيدين بمدينة الملك عبدالعزيز يعد من العوامل المهمة للمسئولين عن التخطيط لخدمات المعلومات. ولمعرفة الوسائل التي عن طريقها يتم ربط المستفيدين بخدمات المدينة. فقد تم سؤال أفراد العينة عن الطريقة المفضلة للاتصال بالمدينة وتضمن السؤال أربعة قنوات للاتصال وهي: البريد، والهاتف، و الزيارة، والفاكس، وطلب من كل مستفيد أن يحدد أي هذه الوسائل يستخدمها عادة للاتصال بالمدينة.

وقد تم تصنيف إجابات أفراد عينة البحث طبقاً لوسائل اتصالهم بالمدينة، وذلك لتحديد التوزيع التكراري والنسبة المئوية لكل وسيلة كما هو موضح في جدول رقم (٢).

جدول رقم (٢)

وسائل اتصال المستفيدين بالمدينة

وسائل الاتصال بالمدينة	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
بريـــــــد	٦٤	٥٣,٣٣٪
هاتـــــــف	١٠	٨,٣٣
زيـــــارة	٣٥	٢٩,١٦٪
فاكـــــــس	١١	٩,١٦
المجمـــوع =	١٢٠	١٠٠٪

ويوضح جدول توزيع المستفيدين حسب طرق اتصالهم أن النسبة الكبرى من المستفدين عادة ما يستخدمون البريد للحصول على خدمات المعلومات المتوفرة بالمدينة، بنسبة ٥٣,٣٣٪ من مجموع الذين أجابوا عن السؤال المتعلق بطرق الاتصال بالمدينة والبالغ عددهم ١٢٠ مستفيداً. ويلي البريد في كثرة الاستخدام الزيارة الشخصية للمدينة بنسبة ٢٩,١٦٪ من عينة الدراسة. أما استخدام وسائل الاتصالات الحديثة من هاتف وفاكس فهي لا تمثل في الواقع نسبة كبيرة في عالم الاتصال بالمدينة، حيث يلجأ لهذه الوسائل فقط ما مجموعه نسبة ٤٩٪، ١٧٪ من مجموع عينة البحث.

ولنا أن نتسائل هنا عن السبب في كبر حجم المجموعة التي تلجأ عادة للاتصال بالمدينة عبر البريد، فهل البريد هو ضمن وسائل الاتصال بالمدينة والحصول على المعلومات المطلوبة؟ أم أن هناك أسباب أخرى نجهلها؟ أما بالنسبة للمجموعة التي تفضل الاتصال بالمدينة عن طريق الزيارة الشخصية (٢٩,١٦٪) فهذه يبدو أنها تمثل في الغالب المستفيدين الذين يقطنون منطقة الرياض حيث يسهل عليهم الوصول إلى المدينة والالتقاء مع القائمين على خدمات المعلومات وجها لوجه، وكذلك الإفادة من مكتبة المدينة والتي تزخر بمجموعات جيدة في مجال العلوم والتقنية.

ونحن نتعشم من المدينة أن تستفيد أكثر من تقنية المعلومات الحديثة وأن تسخرها لصالح المستفيدين الذين يقبعون في مناطق جغرافية متباعدة عن موقع المدينة ويهمهم الحصول على المعلومات الحديثة في مجالات اهتمامهم بأسرع وقت ممكن، فلقد تطورت اليوم تقنية المعلومات لدرجة يذهل لها العقل البشري وأصبح الاتصال الآن يتم بين العلماء والباحثين وبين المصدر والمستفيد عن طريق ربط الحاسب الآلي الشخصي بأحد نظم المعلومات للحصول على الخدمات في وقت قصير جداً. وشيء طبيعي أن نشاهد الآن المعلومات تصل إلى المستفيد في الدول المتقدمة عبر الشاشة الصغيرة وهو في عقر داره أو في مكتبة أو في متجرة أو في معمله. فحبذا لو فكرت مدينة الملك عبدالعزيز بشكل أكثر جدية للدخول في مشروع نظام الاتصال الالكتروني وذلك لبث نتائج البحوث الكترونياً. وكل ما يتطلبه هذا النظام أن يكون المستفيد مزوداً بمنافذ الاتصال على الخط المباشر وهو أمر يمكن أن يتحقق لقطاع من المستفيدين في المستقبل. فمثل هذا النظام الالكتروني يتيح فرصة اتصال المستفيدين بالمدينة عبر الشاشة، خصوصاً بالنسبة للأطباء الذين يهمهم جداً سرعة الإحاطة علماً بالاكتشافات في مجال تخصصهم.

٣ ــ وقت استعانة المستفيدين بخدمات المدينة:

معرفة الوقت الذي يلجأ فيه المستفيدون للاستعانة بخدمات المدينة يعد مؤشراً للتعرف على موقع الخدمة من حياة المستفيدين. ولقياس الوقت الذي يراه المستفيد مناسباً للجوء لخدمات المدينة، فقد طلب من المستفيدين تحديد ذلك الوقت: فهل خدمات المدينة هي أول ما يفكر فيه المستفيد؟ أم أنها تأتي في مرتبة أقل عندما لايجد

المستفيد ما يحتاجه من معلومات في المصادر الأخرى؟.

وقد تم فرز إجابات أفراد العينة حسب الوقت الذي يرونه مناسباً للاستعانة بخدمات المدينة، ثم تم تحديد النسبة المئوية لكل نمط من أنماط الوقت وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٣).

جدول رقم (٣)
توزيع المستفيدين حسب وقت استخدامهم لخدمات المدينة

الوقت المناسب للاستخدام	عدد المستفيدين	النسب المئوية
في نفس الوقت الذي يحتاج فيه المستفيد للمعلومات	٦٧	٥٥,٨٣٪
عندما لا يجد المستفيد ما يحتاجه من معلومات	٢٦	٢١,٦٦٪
في الوقت الذي يبحث فيه المستفيد عن مصادر أخرى	٢٤	٢٠٪
حالات أخرى	٣	٢,٥٪
المجموع =	١٢٠	١٠٠٪

ونستطيع أن نتبين من جدول توزيع المستفيدين حسب وقت استعانتهم بخدمات المدينة (جدول رقم ٣) أن هناك أنماطاً متفاوتة للوقت الذي يراه المستفيدون مناسباً للإفادة من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز. ويبدو واضحاً من ذلك التوزيع أن غالبية أفراد هذه الدراسة يلجأون للمدينة فور شعورهم بالحاجة إلى المعلومات، وحيث أشارت إلى. ذلك ما نسبته ٥٥,٨٪ من المستفيدين الذين أجابوا على السؤال المتعلق بوقت استخدام المدينة. يلي ذلك نسبة ٢١,٦٪ من أفراد العينة والذين لا يضعون خدمات المدينة دائماً نصب أعينهم، وإنما يلجأون إليها فقط عندما يعوزهم الحصول على المعلومات في مصادر أخرى. على أن هناك نسبة ٢٠٪ من المستفيدين الذين يستخدمون المدينة كمصدر معلومات ثانوي، بمعنى أنهم حصلوا على ما يحتاجونه من معلومات من مصادر أخرى ولكنهم أيضاً بهدف زيادة المعرفة يستخدمون المدينة

كمصدر مساعد. أما النسبة الضئيلة جداً (٢,٥٪) التي تلجأ للمدينة في حالات «أخرى» غير المذكورة في السؤال فيبدو أنها تمثل المستفيدين التقليدين الذين تعودوا اللجوء للمكتبات، أو الذين لا تتوافر لديهم معلومات كافية عما تقدمه المدينة من خدمات، ويتضح ذلك من أجوبة أحدهم حيث ذكر بأنه يستخدم مدينة الملك عبدالعزيز «عند عدم توفر المعلومات المطلوبة في المكتبات العامة»، ولا عجب في ذلك فهناك فئة من المستفيدين الذين ألفوا التعامل مع نظم المعلومات البسيطة كالمكتبات وتعودوا البحث عن المعلومات بأنفسهم دون اللجوء إلى الوسيط أو أخصائي المعلومات الذي يقوم نيابة عنهم باسترجاع المعلومات.

والنتائج السابقة تأتي مخالفة لما هو متعارف عليه في مجال الاتصال العلمي، فالدراسة الحالية تشير إلى أن النسبة العظمى من المستفيدين (٥٥,٨٪). تضع مدينة الملك عبدالعزيز في رأس القائمة عند البحث عن مصادر المعلومات. بينما دراسات المستفيدين تشير إلى أن اللجوء إلى المكتبة أو مركز المعلومات يأتي في ذيل القائمة من حيث الأهمية بالنسبة للباحثين. فعادة عندما يشعرالفرد بالحاجة إلى المعلومات فأنه يلجأ فوراً إلى مقتنياتة الخاصة، فإذا لم تسعفه فيلجأ إلى أحد الزملاء أو المستشارين المتخصصين في الموضوع، فإذا لم يجد المعلومات المطلوبة فيلجأ أخيراً إلى المكتبات أو مراكز للإجابة على تساؤلاته[٣٧].

٤ ــ تقويم المستفيدين بالخدمة من حيث الجهد والوقت المبذولين:

ان قياس وجهة نظر المستفيدين تجاه الجهد والوقت المبذولين للحصول على الخدمة يعد مؤشراً جيداً في الحكم على مدى نجاح الخدمة في توفير وقت وجهد المستفيد. ولمعرفة ما إذا كانت الخدمة التي حصل عليها المستفيد تستحق مابذل مقابلها من عناء وجهد، فقد تم سؤال المستفيدين عن تصورهم لتكلفة الخدمة وطلب منهم أن يذكروا ما إذا كانت الخدمة بالفعل مجدية وتستحق مابذل مقابلها من جهد، أم أنها لم تكن كذلك. وإذا كان المستفيد لا يستطيع تقديم تلك الخدمة فيشير إلى ذلك مقابل بند «لا أعلم».

وقد تم تصنيف إجابات أفراد العينة على هذا السؤال وذلك طبقاً لتصورهم لتكلفة

الخدمة مقابل الجهد والوقت المبذولين من قبل المستفيد، كما تم تحديد النسبة المئوية لكل فئة كما هو موضح في جدول رقم (٤).

جدول رقم (٤)

توزيع المستفيدين حسب تصورهم للخدمة من حيث الجهد والوقت المبذولين

حكم المستفيد على استحقاق الخدمة للجهد والوقت المبذولين	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
نعم	٨٤,٢٪	١٠١
لا	صفر	صفر
لا أعلم	١٥,٨٪	١٩
المجموع =	١٢٠	١٠٠٪

ونستطيع أن نتبين بوضوح من جدول توزيع المستفيدين حسب نظرتهم للخدمة المبذولة من قبل المدينة ومدى استحقاقها للجهد والوقت المبذولين من قبل المستفيد (جدول رقم ٤) أن هناك نسبة عالية جداً من المستفيدين (٨٤,٢٪) تعتقد بأن ما تحصل عليه من خدمات يستحق ما يبذل مقابلها من جهد ووقت. ولم يوجد أحد من أفراد العينة ذكر أن الخدمة لا تستحق الجهد والوقت المبذولين في الحصول عليها. ولعل هذا مؤشر قوي جداً على مدى رضاء المستفيدين عن خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز واقتناعهم بمدى جدية تلك الخدمات، ولذلك فان المستفيد لا يندم على الوقت الذي يقضيه في عملية الاتصال بالمدينة، أما نسبة الـ ١٥,٨٪ من المستفيدين الذين اختاروا بند «لا أعلم» للإجابة على السؤال المتعلق بكون الخدمة تستحق الوقت المبذول في الحصول عليها فيبدو أن تلك النسبة لم تفهم المقصود من السؤال أو ربما أنها فعلاً لا تستطيع تحديد عائد تكلفه الخدمة أو أنها فقط تمتنع عن التقويم والإجابة على السؤال.

ولاشك أن الوقت الذي يقضيه المستفيد في عملية البحث عن المعلومات يعد من العناصر الأساسية التي تؤخذ في الاعتبار عند التخطيط لخدمات المعلومات. وفي الدول النامية بالذات حيث يقضي المستفيدون حوالي ٢٠٪. من وقتهم بحثاً عن المعلومات[٣٨] تزداد أهمية تقديم المعلومات للمستفيدين بأقل التكاليف. ففي معرض حديثه عن معايير تقديم خدمات المعلومات يشير لانكستر[٣٩] إلى أن لعوامل التكلفة أهميتها في تقويم الخدمات، إذ لابد من تقديم الخدمة بتكلفة يراها المستفيد معقولة بالمقارنة مع ما يرتبط بها من عائد. ولذلك تؤكد الدراسات المتعلقة بسلوك العلماء في البحث عن المعلومات أن توافر المصدر وسهولة الإفادة منه هما المعياران الرئيسان المؤثران في استخدامه.

٥ ــ عدد المصطلحات المستخدمة لاسترجاع المعلومات:

معرفة رأي المستفيد في عدد المصطلحات المستخدمة لاسترجاع المعلومات يعد مفيداً للقائمين على النظام لاكتشاف نقاط القوة والضعف في لغة النظام. فهناك عدة خطوات أساسية تمر بها عملية استرجاع المعلومات. فحينما يشعر المستفيد بالحاجة إلى المعلومات ويستنجد بأحد مراكز المعلومات لتلبية تلك الحاجة، فإن المركز يقوم بعملية إجراء بحث، ويتم عادة إجراء البحث بطريقة التفويض. بمعنى تحويل حاجة المستفيد إلى مصطلح أو مدخل أو لغة يفهمها نظام المعلومات المستخدم، ومن ثم يقوم أخصائي المعلومات (وهو الشخص المفوض أو الوسيط) باختيار أنسب قاعدة أو قواعد معلومات لإجراء البحث واسترجاع المعلومات التي تلبي رغبات المستفيد. وهنا يقوم الوسيط بوضع استراتيجية بحث مناسبة، وبعد إتمام عملية البحث يقوم أخصائي المعلومات بغربلة النتائج ومن ثم بثها إلى المستفيد، فعدد المصطلحات إذا يؤثر في طبيعية نتائج البحث.

وقد تم تصنيف إجابات افراد العينة حسب تصورهم لعدد المصطلحات المستخدمة لاسترجاع المعلومات، وتم تحديد النسبة المئوية لتصور كل فئة من المستفيدين وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٥).

جدول رقم (٥)

توزيع المستفيدين حسب نظرتهم لعدد المصطلحات المستخدمة لإدخال المعلومات

عدد المصطلحات المستخدمة لادخال المعلومات	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
كثيرة جداً	٦	٥٪
العدد المناسب	١٠١	٨٤,٢٪
قليلة جداً	١٣	١٠,٨٪
المجمـــوع =	١٢٠	١٠٠٪

ويتضح من جدول توزيع المستفيدين حسب نظرتهم لعدد المصطلحات المستخدمة كمدخلات للحصول على المعلومات المطلوبة (جدول رقم ٥) أن هناك تفاوتاً بين المستفيدين في موقفهم من عدد تلك المصطلحات، وان كانت الغالبية العظمى تعتقد أن عدد تلك المصطلحات كان مناسباً لطبيعة المعلومات التي يريدون الحصول عليها. وقد أشار إلى ذلك ما نسبته ٨٤,٢٪ من مجموع عينة الدراسة والبالغ عددها ١٢٠ مستفيداً الذين أجابوا على السؤال المتعلق بعدد المصطلحات المستخدمة. وعلى النقيض من ذلك فهناك نسبة ١٠,٨٪ من تلك العينة تعتقد بأن عدد المصطلحات المستخدمة كان قليلاً جداً. مما يعني عدم رضاء تلك المجموعة عن كمية ونوعية المعلومات المتحصل عليها، على أن هناك نسبة ضئيلة من المستفيدين (٥٪) تعتقد بأن عدد المدخلات المستخدمة في البحث كانت كثيرة جداً، مما يفي حصول تلك المجموعة على كمية متزايدة من المعلومات تفوق ما كانت تطمح إليه.

وبصفة عامة فنستطيع أن نقول بناء على تلك النتائج أن غالبية المستفيدين الذين أجابوا على السؤال المتعلق بعدد المصطلحات كانوا راضين عن عدد المدخلات المستخدمة لاسترجاع المعلومات بواسطة أخصائي المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز.

ولعل هذا يعكس مدى قدرة الوسيط على إدخال المصطلحات المناسبة في الحاسب الآلي وذلك لاسترجاع المعلومات المناسبة للإجابة على تساؤلات الباحثين. ومعلوم أن اختيار العدد المناسب من المصطلحات كمدخلات لإجراء البحث يتوقف على عدة عوامل ومنها:

- قدرة أخصائي المعلومات على اختيار المصطلحات الصحيحة للتعبير عن الموضوع المراد بحثه.
- قدرة أخصائي المعلومات على وضع تلك المصطلحات معاً بطريقة سليمة ومنطقية.
- قدرة أخصائي المعلومات على محاولة تقديم جميع المداخل المعقولة للاسترجاع(٤٠).

٦ ـ علاقة المصطلحات بموضوعات المستفيدين:

لا يمكن أن يتم رضاء المستفيد من خدمات المعلومات إلا إذا عرف كيف يتعامل مع النظام بلغة واضحة ودقيقة، فعند الاحتياج للمعلومات يتصل المستفيد بأحد العاملين بمركز المعلومات بريدياً أو هاتفياً أو شخصياً ويعبر له عما يريده بلغة يترجمها أخصائي المعلومات إلى لغة النظام القائم. ولعملية الاتصال هذه أهمية كبرى في استرجاع المعلومات المناسبة. فمالم تكن الكلمات التي يختارها المستفيد للتعبير عن احتياجاته معبرة تعبيراً دقيقاً عن المشكلة الحقيقية، فقد لا يختار أخصائي المعلومات المصطلحات أو المدخلات المناسبة لإجراء البحث مما يؤثر غالباً على نجاح الاتصال بين المستفيد والنظام. ففي ظل أي نظام للاسترجاع يتم فيه البحث بالتفويض تثار قضية المصطلحات المستخدمة للتعبير عن موضوعات الباحثين. ولذلك طلب من المستفيدين في هذه الدراسة إبداء آرائهم تجاه علاقة المصطلحات بموضوعاتهم، وتم تحديد النسبة المئوية حسب تصورات كل فئة، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٦).

جدول رقم (٦)

توزيع المستفيدين حسب تصورهم لعلاقة المصطلحات بموضوعاتهم

علاقة المصطلحات بموضوعات المستفيدين	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
ذات علاقة عالية	٤٠	٪٣٣,٣٣
ذات علاقة معتدلة	٦٥	٪ ٥٤,١٦
ذات علاقة قليلة	١٥	٪١٢,٥
المجمـــــوع	١٢٠	٪١٠٠

ويتضح من جدول وتوزيع المستفيدين حسب تصورهم لعلاقة المصطلحات بموضوعاتهم (جدول رقم ٦) أن ما يزيد على نصف أفراد العينة أي ما نسبته ٥٤,١٦٪ من المستفيدين الذين أجابوا على السؤال المتعلق بعلاقة المصطلحات بموضوعاتهم يعتقدون أنها كانت علاقة معتدلة. وهذا يعني أن المصطلحات المستخدمة لاسترجاع المعلومات كانت موفقة في الحصول على المعلومات المطلوبة، يلي ذلك نسبة ٣٣,٣٣٪ من أفراد العينة والبالغ عددها ١٢٠ مستفيداً، وتعتقد تلك النسبة أن علاقة المصطلحات بموضوعاتهم كانت عالية جداً، وهذا يعني أن النتائج التي تحصلت عليها تلك المجموعة كانت مطابقة تماماً لما هو مطلوب. أما النسبة المتبقية من المستفيدين وهي ١٢,٥٪ فهذه ترى أن المصطلحات المستخدمة لإسترجاع المعلومات كانت ذات علاقة قليلة بموضوعاتهم، وهذا يعني أن المعلومات المسترجعة كانت مطابقة بعض الشيء لما هو مطلوب.

وطبيعي أن توجد نسبة من المستفيدين غير راضية تماماً عن دقة المصطلحات التي استخدمهاالنظام لإجراء البحث، ففي ظل وجود وسيط بين المستفيد والنظام قد يتأثر نجاح الاتصال بمدى قدرة المستفيد بطريقة مغايرة تماماً لما يريد المستفيد الحصول عليه من معلومات. وفي تقويمه لنظام استرجاع المعلومات الطبية المعروف بالمدلرز

Medlars، وجد لانكستر Lancaster أن حوالي ٣٠٠ بحث تحتوي على نسبة عالية جداً من الأخطاء التي وقعت نتيجة سوء الاتصال بين المستفيد والنظام، وهذا يحدث نتيجة تأثر المستفيد بتوقعاته من النظام وبما يعتقد أن النظام يمكن أن يقدم له. ولذلك تعجز الفاظ المستفيد عن تحديد ما يريده من النظام بالضبط، وتكون معظم الوثائق المسترجعة غير صالحة للإجابة على سؤال المستفيد. وللتخفيف من حدة الفجوة بين لغة المستفيد ولغة النظام فيمكن لمدينة الملك عبدالعزيز أن تقوم بمعاونة المستفيدين لصياغة استفساراتهم بشكل مناسب، ونقترح هنا أن يتم إعداد استمارة طلب إجراء بحث مصممه بطريقة تساعد المستفيد في التعبير عن حاجته بلغة دقيقة مثل الهدف من إجراء البحث وطبيعته ومجاله ونحو ذلك مما يسهل عملية الاتصال بين المستفيد وأخصائي المعلومات.

٧ ــ نظرة المستفيدين لفائدة المعلومات المسترجعة:

التعرف على مدى رضاء المستفيدين عن فائدة نتائج البحوث المقدمة يعد عاملاً رئيسياً في نجاح نظام المعلومات، والذي وجد أصلاً ليقدم المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب، فالمستفيد الذي يحكم على مخرجات النظام أو الوثائق بأنها مفيدة لمجال عمله أو بحثه يعطي انطباعاً بأن لديه استعداداً للاستمرار في استخدام النظام، وقد طلب من أفراد العينة والبالغ عددهم ١٢٠ مستفيداً أن يقيّموا مدى فائدة المعلومات المسترجعة من النظام لبحوثهم، وذلك بإعطائهم معياراً للفائدة يتكون من ثلاثة مستويات: مفيد جداً، مفيد، وغير مفيد.

وقد جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة موزعة على أنماط الفائدة الثلاثة، وتم تحديد النسبة المئوية لكل نمط وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٧).

جدول رقم (٧)

توزيع المستفيدين حسب نظرتهم لفائدة المعلومات المسترجعة

فائدة المعلومات المسترجعة	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
مفيدة جداً	٥٣	٤٤,٢٪
مفيــدة	٥٩	٤٩,٢٪
غير مفيدة	٨	٦,٦٪
المجمــــوع	١٢٠	١٠٠٪

ويشير جدول توزيع المستفيدين حسب نظرتهم لفائدة المعلومات المسترجعة (جدول رقم ٧) إلى أن هناك أنماطاً متباينة في نظرة المستفيدين لتلك الفائدة، ونستطيع أن نتبين بوضوح أن حوالي نصف أفراد العينة (نسبة ٤٩,٢٪) يرون أن نتائج المعلومات المسترجعة كانت مفيدة لبحوثهم، يلي ذلك نسبة ٤٤,٢٪ من العينة الذين يرون أن المعلومات التي حصلوا عليها من المدينة مفيدة جداً. وعلى الطرف الآخر نلاحظ أن هناك نسبة ضئيلة جداً (٦'٦٪) من المستفيدين تعتقد أن المعلومات المسترجعة لم تكن ذات فائدة لبحوثهم، أما لكونها بعيدة عن الموضوع أو غير مطابقة لما هو مطلوب أو لكونها معلومات ضئيلة ولا تسد فراغاً في تساؤلات الباحثين أو لأسباب أخرى. وعموماً فإذا جمعنا نسبة المستفيدين الذين يرون أن المعلومات كانت مفيدة أو مفيدة جداً لبحوثهم فهي ٩٣,٤٪، وهذه بلا شك نسبة عالية جداً مما يشير إلى مدى الرضاء عن خدمات المدينة عند غالبية المستفيدين.

ولعل السؤال الذي يطرح نفسه الآن هو: كيف يمكن لمدينة الملك عبدالعزيز كسب تلك النسبة البسيطة من المستفيدين (٦,٦٪) الذين يعتقدون أن خدمات المدينة غير مفيدة لاهتمامتهم، هناك عدة حلول للإجابة على هذا السؤال، لعل أهمها قيام أخصائي المعلومات بتكثيف عملية غربلة المخرجات، بمعنى قيام المسئول عن

استرجاع المعلومات بفحص دقيق لنتائج البحث قبل إرسالها للمستفيد وذلك لاستبعاد المواد التي لا تخدم المستفيد مباشرة أما الحل الآخر فهو تبسيط سبل الإفادة من الخدمات بحيث يستطيع المستفيد التعامل معها بأقل قدر من الجهد. والواقع أن مشكلة المصطلحات التي تحدثنا عنها سابقاً تعد من أهم المعوقات الاتصالية بين أخصائي المعلومات والمستفيدين. فلكي تصل الخدمة إلى قطاع واسع من المستفيدين لابد أن نعمل أولاً على التخفيف من حدة الفجوة المعجمية بين الوسيط والمستفيد، إذ أن تدخل الوسيط بين المستفيد والنظام لترجمة اهتمامات المستفيد إلى ما يعرف باستراتيجية البحث قد يضفي نوعاً من التحيز على الاستراتيجية، مما قد يؤدي إلى استرجاع معلومات مشوشة.

٨ ــ تقويم المستفيدين لنسبة حداثة المعلومات المستلمة:

من المعايير الأخرى لتقويم خدمات المعلومات نسبة حداثة الوثائق المسترجعة من النظام، أي نسبة الوثائق التي لم يرها المستفيد من قبل ويصادفها لأول مرة. ولحداثة المعلومات ارتباط وثيق جداً باختيار المصطلحات المناسبة كمدخلات في النظام، فإذا استطاع المسئول عن إجراء البحث ترجمة احتياجات المستفيد إلى لغة دقيقة وواضحة، فإن هذا يساعد في الحصول على وثائق تحمل معلومات جديدة بالنسبة للمستفيد، وقد تم سؤال الأفراد موضوع الدراسة عن رأيهم في حداثة المعلومات التي حصلوا عليها، وذلك وفقاً لمعيار يتكون من خمسة مستويات وهي: الجميع، الغالبية، البعض، القليل، لاشيء.

وتم تصنيف إجابات أفراد العينة حسب نظرتهم لمستوى حداثة المعلومات المتحصل عليها، كما تم تحديد النسبة المئوية لكل مستوى وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)

توزيع المستفيدين حسب تقويمهم لنسبة حداثة المعلومات المستلمة

نسبة حداثة المعلومات المستلمة	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
الجميع	صفر	صفر
الغالبية	١١	٪٩.٢
البعض	٥٥	٪٤٥,٨
القليل	٤٣	٪٣٥,٨
لا شيء	١١	٪٩'٢
المجموع	١٢٠	٪١٠٠

ونستطيع أن نلاحظ من جدول توزيع المستفيدين حسب تقويمهم لحداثة المعلومات المستلمة (جدول رقم ٨)، أن نسبة ٤٥,٨٪ من المستفيدين الذين شملتهم عينة الدراسة يتصورون أن «بعضاً» من المعلومات التي استلموها كانت معروفة لديهم من قبل. يلي ذلك نسبة ٣٥,٨٪ من المستفيدين الذين يتصورون أن «قليلاً» من المعلومات المستلمة كانت معروفة لديهم من قبل. وبعد ذلك تتساوى نسبة الذين يتصورون أن «غالبية» المعلومات المستلمة كانت معروفة لديهم من قبل مع نسبة الذين يتصورون أن «لا شيء» من تلك المعلومات كانت معروفة قبل الاتصال بالمدينة وهذه النسبة هي ٩,٢٪. ومما يجدر ذكره أنه لا يوجد أحد من أفراد العينة الذين أجابوا على السؤال الثامن من أسئلة الاستبانة ذكر أن «جميع» المعلومات المستلمة كانت معروفة من قبل، وهذا يعطي انطباعاً عن مدى حداثة المعلومات التي تقوم مدينة الملك عبدالعزيز باسترجاعها وبثها للمستفيدين، وإنها تعد بصفة عامة معلومات «جديدة» لنسبة كبيرة من المستفيدين، وعموماً فحداثة المخرجات تتوقف على مدى قدرة النظام على تغطية الانتاج الفكري المتخصص في موضوع معين.

٩ ـ مدى مطابقة المعلومات المستلمة لتوقعات المستفيدين:

من العوامل الأخرى المؤثرة في رضاء المستفيد من نظام المعلومات توافق مخرجات النظام مع تطلعات المستفيد. ولقياس هذا العامل فقد طلب من المستفيدين في هذه الدراسة إبداء مواقفهم تجاه مخرجات النظام من الوثائق ومدى مطابقتها لتوقعاتهم المسبقة. والواقع أن تقويم الخدمات بناء على توقعات المستفيدين قد يكون فيه شيء من الصعوبة نظراً لاختلاف احتياجات المعلومات لكل مستفيد. فعلى خلاف معايير التكلفة والوقت والتي يمكن قياسها بسهولة لأنها أكثر وضوحاً من غيرها، فأن المعايير النوعية أقل وضوحاً وتستدعي الإجابة على سؤالين رئيسيين وهما:

هل يحصل المستفيد على ما يبحث عنه فعلاً أم لا؟

إلي أي حد يحصل عليه مكتملاً أو دقيقاً[٤٢]؟.

فالمشكلة هنا هي أن المستفيدين «عادة ما يتأثرون بتوقعاتهم؛ فهم يميلون للسؤال عما يعتقدون أن بإمكان الخدمة تقديمه، وهو ما يمكن أن يكون مختلفاً إلى حد ما عما يريدون أو يحتاجون إليه فعلاً[٤٣].

وعموماً فقد تم تصنيف إجابات أفراد العينة وفقاً لمدى مطابقة المعلومات المستلمة لتوقعاتهم، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٩).

جدول رقم (٩)

توزيع المستفيدين حسب توقعاتهم لمدى مطابقة المعلومات المستلمة

مدى مطابقة المعلومات المستلمة لتوقعات المستفيدين	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
أكثر مما توقعت	٢٧	٪ ٢٢,٥
كما توقعت	٦٢	٪ ٥١,٦٦
أقل مما توقعت	٣١	٪ ٢٥,٨٣
المجمـــوع	١٢٠	٪١٠٠

ويلاحظ من جدول توزيع المستفيدين توقعهم لمدى مطابقة المعلومات المستلمة (جدول رقم ٩) أن نسبة ٥١,٦٦٪ من عينة المستفيدين الذين شملتهم الدراسة تعتقد أن ما حصلت عليه من معلومات كانت متفقة تماماً مع ما توقعت الحصول عليه، وهذا يعني أنها كانت راضية عن كمية ونوعية المعلومـات المستلمة. يلي ذلك نسبة ٢٥,٨٣٪ من أفراد العينة أن ما استلموه من معلومات لم يصل إلى المستوى المتوقع، وهذا يعني عدم رضاء تلك الفئة عن المعلومات المقدمة. أما النسبة المتبقية من المستفيدين وهي ٢٢,٥٪ فهذه تعتقد أن المعلومات المستلمة فاقت توقعاتها، مما يعني أنها كانت راضية جداً عن كمية ونوعية المعلومات المسترجعة من نظام المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز. فإذا جمعنا نسبة المستفيدين الذين حصلوا على معلومات طابقت توقعاتهم أو فاقت توقعاتهم لحصلنا على ما مجموعه ٧٤,١٦ ٪ من مجموع عينة المستفيدين الذين أجابوا على السؤال التاسع من أسئلة الاستبانة. ولذلك يمكن أن نقول أن ما يزيد على ثلثي المستفيدين كانوا راضين عن خدمات المعلومات بالمدينة. وفي نفس الوقت يجب ألا نتجاهل نسبة الـ ٢٥,٨٣ ٪ من المستفيدين الذين لم يصلوا بعد إلى درجة الرضاء عن الخدمات المقدمة، فمعالجة وضع تلك الفئة ومحاولة كسب رضاهم يعد مغنماً للمدينة. وكان الأولى عند تعميم الاستبانة أن يطلب من أفراد عينة البحث شرح الأسباب التي جعلتهم يعتقدون أن المعلومات المستلمة أقل مما هو متوقع. فمعرفة مثل تلك الأسباب تساعد المسئولين عن إدارة خدمات المعلومات على تطوير النظام أو تحسينه أو حتى تعديله ليتمشى مع رغبات المستفيدين وينال رضاهم.

ولكن يجب إلا ننكر أن الطلـب أحياناً يفوق العرض، بمعنى أن بعض الاحتياجات المعلوماتية قد تفوق طاقة النظام، كما أن بعض المستفيدين يطلبون من النظام ما يتصورون أنه قادر على تلبيته لا ما يحتاجون إليه فعلاً. ولذلك يحدث في بعض الأحيان أن يكون طلب المستفيد للمعلومات أوسع بكثير من حاجته إليها. وأمام تلك المفارقات قد يقف مركز المعلومات عاجزاً عن تلبية كل ما يطلب منه، كأي مؤسسة اجتماعية أخرى محدودة بإمكانات مادية وبشرية لا تستطيع أن تتجاوزها، فالحاجة إلى المعلومات عملية معقدة تتأثر بعدة متغيرات قد تكون خارج صلاحيات المسئولين عن إدارة خدمات المعلومات.

١٠ ـ وقت وصول المعلومات للمستفيدين:

يعد معيار الوقت من أهم معايير تقديم خدمات المعلومات. فالمدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال والحصول على الإجابة يلعب دوراً مهماً في نجاح مركز المعلومات وقدرته على ارضاء المستفيدين. وقد تم استطلاع آراء المستفيدين تجاه الوقت الذي وصلت فيه نتائج البحوث وطلب من كل فرد أن يبدي رأيه فيما إذا كان الوقت مناسباً، أم متأخرا جداً، أم متأخراً ولكن المعلومات لازالت مفيدة لموضوع بحثه.

وتم تصنيف إجابات أفراد العينة حسب نظرتهم لوقت وصول نتائج البحوث. كما تم تحديد النسبة المئوية فئة لكل وذلك كما هو موضح في جدول رقم (١٠).

جدول رقم (١٠)

توزيع المستفيدين حسب تقويمهم لوقت وصول المعلومات

وقت وصول المعلومات	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
في الوقت المناسب	٩٤	٧٨,٣٣ ٪
متأخرة ولكن لازالت مفيدة	١٨	١٥٪
متأخرة جداً	٨	٦,٦٦٪
المجموع =	١٢٠	١٠٠٪

وتدل البيانات الموضحة في جدول توزيع المستفيدين حسب تقديمهم لوقت وصول المعلومات (جدول رقم (١٠) على أن نسبة عالية جداً من أفراد العينة (٧٨,٣٣٪٠ يرون أن المعلومات وصلتهم في الوقت المناسب. هذا بينما نسبة ١٥٪ من تلك العينة يرون أن المعلومات وصلتهم متأخرة ولكنها كانت مفيدة لبحوثهم، على أن هناك نسبة بسيطة من المستفيدين (٦,٦٦٪) لم تكن راضية عن الخدمة لأن المعلومات وصلتها في وقت متأخر جداً. وبناءً على تلك النتائج فيمكن أن نلاحظ أن هناك ارتياحاً لدى غالبية المستفيدين من الوقت الذي يستغرقه وصول المعلومات حيث يشهد بذلك الرقم الكبير

للمستفيدين الذين وصلتهم المعلومات في الوقت المناسب. صحيح أن هناك نسبة ضئيلة جداً من المستفيدين لم تكن راضية عن وقت وصول النتيجة، ولعل معرفة أسباب تأخر الوصول تساعدنا في حل المشكلة.إذ ربما كان السبب في ذلك تأخر وصول البريد لبعض المناطق في المملكة خصوصاً وأن مدينة الملك عبدالعزيز تخدم مناطق جغرافية متباعدة عن موقع المدينة.

والواقع أن العامل الزمني يعد من أكثر العوامل تأثيراً في مدى رضاء المستفيدين عن خدمات المعلومات. وقد تناول هذا العامل بالشرح والتفصيل العديد من الكتاب والباحثين. ويذكر الطاسان[٤٤] في هذا الصدد «أن المستفيد يمهد الحصول على المعلومات المطلوبة بالسرعة الممكنة، ولا يهمه حجم مركز المعلومات أو ما يصرف عليه من ميزانية، أو عدد العاملين، لأنه يقيس كفاءة هذا المركز من خلال سرعة الحصول على ما يريده. فالصفر الزمني هام جداً، وخصوصاً في مجال العلوم والتقنية، حيث أنه مجال ديناميكي سريع التطور». ولكن يجب إلا ننسى أن نظام إسترجاع المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز يعتمد على عملية اتصال غير مباشر Off-line، بمعنى أن البحث عن المعلومات يتم في غياب المستفيد، فبمجرد أن تتلقى المدينة طلب البحث تتم ترجمة الطلب إلى لغة نظام الاسترجاع، ثم يرسل ناتج البحث إلى المستفيد، وفي ظل هذا النظام غير المباشر فإن المعلومات لا تصل إلى المستفيد بنفس السرعة التي تصل فيها المعلومات المسترجعة من نظام الاتصال المباشر On-linesystem حيث ينعدم الوسيط ويكون هناك تفاعل بين المستفيد والنظام ويحصل المستفيد على ما يريده من معلومات بسرعة عالية جداً مما يترتب عليه توفير وقت المستفيد.

١١ ــ نظرة المستفيدين لاعتمادهم على أنفسهم في الحصول على المعلومات:

إن قياس الجهود الفردية في الحصول على المعلومات دون الاستعانة بمدينة الملك عبدالعزيز يعطي مؤشراً عن مدى استغناء المستفيدين عن خدمات المدينة. فالمدينة أنشئت أساساً لتكون بمثابة «مركز معلومات» يخدم المستفيد اينما كان داخل حدود المملكة العربية السعودية بكل ما يحتاجه من معلومات لها علاقة بالمجالات البحتة والتطبيقية، ولذلك فالافتراض الموجود هو أن العالم أو الباحث لا يمكن أن يستغنى عن خدمات مركز المعلومات الذي وجد أصلاً ليريح المستفيد ويخفف عليه تكاليف الجهد

والوقت المبذولين في الحصول على المعلومات. ولذا تم سؤال المستفيدين عن مدى ما يمكن أن يعملوه بمفردهم في حالة عدم توفر خدمات المدينة.

وتم تصنيف إجابات أفراد العينة وفق تصورهم لمدى اعتمادهم على أنفسهم في عملية البحث عن المعلومات، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (١١).

جدول رقم (١١)

توزيع المستفيدين حسب اعتمادهم على أنفسهم في الحصول على المعلومات

مدى اعتماد المستفيدين على أنفسهم في الحصول على المعلومات	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
الكل أو الأغلب	٧	٥,٨٣٪
البعـض	٧٤	٦١,٦٦٪
القليل أو لا شيء	٣٩	٣٢,٥٪
المجموع =	١٢٠	١٠٠٪

ويبدو واضحاً من جدول توزيع المستفيدين حسب اعتمادهم على انفسهم للحصول على المعلومات والاستغناء عن خدمات المدينة (جدول رقم ١١) أن ما يزيد على نصف أفراد العينة أي ما نسبته ٦١'٦٦٪ من المستفيدين يعتقدون أنه يمكنهم عمل بعض الجهود الفردية للحصول على المعلومات في حالة عدم توفر خدمات المدينة. يلي ذلك نسبة ٣٢٢٥٪ من المستفيدين والذين يعتقدون أنه في حالة عدم توفر خدمات مدينة الملك عبدالعزيز فأنه يمكنهم عمل القليل أو لاشيء للحصول على المعلومات. أما النسبة المتبقية وهي ٥'٨٣٪ فهذه تعتقد أنه يمكنها الاعتماد على نفسها كلية أو غالباً للحصول على المعلومات فيما لو لم توجد خدمات مدينة الملك عبدالعزيز.

والباحث يستغرب وجود تلك الفئة من المستفيدين التي لديها ثقة متزايدة في قدراتها الفردية وتعتقد أنه بامكانها الاستغناء عن مركز معلومات كمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم

والتقنية صحيح أن نسبة تلك الفئة (٥,٨٣٪) ضئيل جداً ولا يستدعي الشك في أهمية مراكز المعلومات. ولكن مهما يكن فنحن نعيش اليوم في عصر تفجر المعلومات وعجز الأفراد عن ملاحقة كل ما يصدر من إنتاج فكري في مجالات إهتمامتهم، ولهذا السبب وجدت فكرة مراكز المعلومات لتأخذ المستفيدين وفي مختلف التخصصات. فالفرد مهما تكن قدراته العلمية وامكاناته المادية فهو محاط دوماً بقيود تعرقل حركته في البحث عن المعلومات. ومن هنا تنبثق مهمة «أخصائي المعلومات» والذي يعمل لخدمة المستفيد وتوفير جهده ووقته وذلك بمده بالمعلومات التي يريدها في مكان عمله دون أن يتجشم مشقة الحضور إلى مركز المعلومات. ولذلك يؤكد كوفر[٤٥] Coover أن على مركز المعلومات أن يكون قادراً على تبرير وجوده، وأن يثبت أن بامكانه دوماً توفير المعلومات للمستفيدين بشكل أفضل مما يمكنهم الحصول عليه بأنفسهم.

١٢ ـ إمكانية استخدام خدمات المعلومات مستقبلاً:

معرفة مدى رغبة المستفيد في الاستعانة مرة أخرى بخدمات مدينة الملك عبدالعزيز يعطي المسؤولين بالمدينة انطباعاً عن الثقة التي يوليها المستفيد لخدمات المدينة. وقد طلب من الأفراد الذين شملهم هذا البحث ان يذكروا لديهم رغبة لاستخدام المدينة في المستقبل. فعزم المستفيد على ربط نفسه بالخدمة يؤكد مدى رضاه عنها. وقد لخص الصوينع[٤٦] أربعة مراحل تمر بها عملية رضاء المستفيد عن الخدمة، وهذه المراحل هي:

ـ الإحاطة: بمعنى تعرف المستفيد على الخدمات المقدمة.

ـ تكوين موقف تجاه الخدمة: فالخدمات الايجابية والمشجعة تجعل المستفيد يحاول الانتفاع من الخدمة مرة أخرى.

ـ المحاولة والقرار: فالحصول على جواب مفيد يقابل احتياجات المستفيد تجعله يقرر بأن الخدمة تسد حاجته للمعلومات.

ـ الثقـة: فالاستخدام المستمر للخدمة يؤكد رضاء المستفيد عنها.

وتم تصنيف إجابات أفراد العينة طبقاً لامكانية استخدامهم لخدمات المعلومات بالمدينة مستقبلاً، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (١٢).

جدول رقم (١٢)

توزيع المستفيدين حسب إمكانية إستخدامهم لخدمات المعلومات مستقبلاً

إمكانية استخدام خدمات المعلومات مستقبلاً	عدد المستفيدين	النسبة المئوية
نعـــم لا	١٢٠ صــفر	١٠٠٪ صفـــر
المجموع =	١٢٠	١٠٠٪

ويعبر جدول توزيع المستفيدين حسب إمكانية استخدامهم لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز مستقبلاً (جدول رقم ١٢) عن رغبة عارمة وجادة لدى المستفيدين لمعاودة الاتصال بالمدينة مرة أخرى، حيث بلغت نسبة من أجابوا «بنعم» لاستخدام المدينة ١٠٠٪. ولم يذكر شخص واحد من أفراد العينة أنه «لا» يرغب في استخدام المدينة مرة أخرى، والغريب أنه برغم أن الجداول السابقة قد أظهرت نسباً بسيطة لبعض المستفيدين الذين لم يكونوا راضين تمام الرضاء عن خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز، إما لأنها وصلتهم متأخرة أو لأنها لم تتطابق مع توقعاتهم أو لأنها لم تكن ذات فائدة مجدية لبحوثهم أو لأسباب أخرى، فجميع المستفيدين يتفقون الآن على معاودة الاتصال بالمدينة والاستعانة بخدماتها مستقبلاً.

ولعل رقم المستفيدين الذين أبدوا رغبتهم الأكيدة للجوء للمدينة مرة أخرى يعد رقماً مثالياً، وقد يعطي المسئولين عن إدارة خدمات المعلومات بالمدينة مزيداً من الارتياح والإعجاب بما وصلت إليه المدينة من مكانة في حياة المستفيدين. ونستطيع أن نستشف من هذا الرقم أن خدمات المدينة تعد ناجحة، وأنه برغم عدم الرضاء المتكامل لدى كافة المستفيدين (للأسباب التي أوضحتها الجداول السابقة)، فإن المستفيد نفسه يعترف الآن وبكل وضوح بأنه سيربط نفسه بالمدينة نظراً لاقتناعه بأهميتها ولثقته فيها كمركز لمده باحتياجاته المعلوماتية، ومع ذلك فنحن ننتظر من المسئولين عن خدمات

المعلومات والمخططين لها أن يعملوا على علاج بعض الفجوات البسيطة والتي تجعل الخدمة أكثر فاعلية، وبالتالي يمكنها كسب أكبر عدد ممكن من جمهور المستفيدين.

ولقد كان السؤال الأخير من أسئلة الاستبانة (سؤال رقم ١٣) عبارة عن سؤال مفتوح ترك لأفراد العينة التعبير عن آرائهم تجاه خدمات مدينة الملك عبدالعزيز وابداء ما لديهم من ملاحظات ومقترحات لتطوير الخدمات. وقد أجاب على ذلك السؤال ٨٩ مستفيداً من مجموع العينة البالغ عددها ١٢٠ مستفيداً (أي ما نسبته ٧٤,٢٪)، أما بقية أفراد عينة الدراسة وعددهم ٣١ مستفيداً (أي ما نسبته ٢٥,٨٪) فقد تركوا السؤال دون إجابة. وقد عبر معظم المستفيدين الذين أبدوا ملاحظاتهم عن مدى رضاهم عن خدمات المدينة وشكروا القائمين على خدمات المعلومات وتمنوا للمدينة مزيداً من التقدم والاستمرار. كما عبر المستفيدون عن إعجابهم بحسن المعاملة التي يقابلون بها أثناء زيارتهم للمدينة، أما أهم المقترحات التي أبداها المستفيدون الذين شملتهم تلك الدراسة فهي:

- دراسة إمكانية إضافة خدمات الترجمة، فبعض الباحثين يفضلون الحصول على ما كتب في مجال تخصصهم باللغة العربية.
- تكثيف الإعلان عن خدمات المدينة والدعاية لها في وسائل الأعلام الرسمية.
- دراسة إمكانية بث المعلومات للمستفيدين عن طريق ربط الكمبيوتر الشخصي للمستفيدين بنظام استرجاع المعلومات بالمدينة.
- محاولة الاتصال بالمستفيدين قبل أن ترسل لهم المعلومات للتأكد من أن المعلومات المسترجعة هي نفسها المعلومات المطلوبة.
- تزويد مكتبة المدينة بنسخة من أبحاث المستفيدين وذلك مقابل الخدمات المقدمة.
- توسيع نطاق الخدمات بالمدينة وزيادة قواعد المعلومات بحيث لا تقتصر الخدمات على الأفراد والمؤسسات داخل حدود المملكة وإنما تتعدى ذلك لتخدم المستفيدين على المستوى العربي.
- ارسال المعلومات للمستفيدين بأقصى سرعة ممكنة فالوقت عامل مهم جداً خصوصاً بالنسبة لطلبة الدراسات العليا والباحثين الملزمين بانهاء بحوثهم في فترة زمنية محددة.

الخاتمـــــــــة

نتائج البحث:

تناولنا في هذه الدراسة تقويم المستفيدين لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، وذلك بهدف معرفة مدى رضاء المستفيدين عن تلك الخدمات وتزويد المخططين لتلك الخدمات بمجموعة من التوصيات التي يمكن الأخذ بها لتطوير الخدمات. وقد تم قياس العديد من العوامل والمتغيرات التي يمكن أن تؤثر في مدى رضاء المستفيد عن الخدمة. وحيث أن الأسلوب المسحي هو أنسب المناهج لدراسة الظاهرة موضوع البحث فقد تم استخدامه، مع التركيز على اسلوب «دراسات المستفيدين».

وتكونت عينة البحث لتلك الدراسة من ١٢٠ مستفيداً، أجابوا على أسئلة الاستبانة المرفق صورة منها في نهاية البحث، وقد تم إرسال الاستبانة عن طريق إدارة خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز. وتتكون الاستبانة من ١٣ سؤالاً منها ١٢ سؤالاً معلقاً والثالث عشر سؤال مفتوح لملاحظات ومقترحات المستفيدين، وللإجابة على أسئلة البحث المذكورة في المقدمة فقد تم عرض البيانات على شكل جداول وذلك وفقاً لنمط التوزيع التكراري والنسبة المئوية لكل متغير من متغيرات البحث.

وقد اسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

١ ـــ دلت نتائج قنوات تعرف المستفيدين على خدمات مدينة الملك عبدالعزيز على أن النسبة الكبيرة من المستفيدين والتي تشكل ٦١,٦٦٪. تستخدم قنوات شخصية وتعتمد غالباً على المصادفة والمشافهة كالأصدقاء وزملاء العمل أو الدراسة والأساتذة للتعرف على الخدمات المتاحة بالمدينة. وكان للمكتبة فضل تعرف المستفيدين على خدمات المدينة بنسبة ١٩,١٦٪، وللمستندات الأخرى كالأدلة بنسبة ٨,٣٣٪، وللمجلات بنسبة ٥٪، وللإعلانات بنسبة ٣,٣٣٪، وللملصقات بنسبة ٢,٥٪.

٢ ـــ دلت نتيجة تحليل وسائل اتصال المستفيدين بمدينة الملك عبدالعزيز على أن غالبية المستفيدين يفضلون البريد بنسبة ٥٣,٣٣٪، يلي ذلك الزيارة الشخصية بنسبة

٢٩,١٦٪، ثم الفاكس بنسبة ٩,١٦٪، فالهاتف بنسبة ٨,٣٣٪.

٣ ــ تشير إحصائيات الوقت المناسب لاستعانة المستفيدين بخدمات المدينة إلى أن النسبة الكبرى من المستفيدين والتي تشكل ٥٥,٨٣٪ تستعين بالمدينة في نفس الوقت الذي تحتاج فيه للمعلومات، ونسبة ٢١,٦٦٪ تستعين بالمدينة عندما لا تجد ما تحتاجه من معلومات، ونسبة ٢٠٪ في الوقت الذي تبحث فيه عن مصادر أخرى للمعلومات، أما نسبة ٢,٥٪ فهي تستعين بالمدينة في حالات أخرى.

٤ ــ أظهرت بيانات تقويم المستفيدين للخدمة من حيث الجهد والوقت المبذولين أن نسبة ٨٤,٢٪ ترى أن الخدمة تستحق مابذل للحصول عليها من جهد ووقت، وأن نسبة ١٥,٨٪ لم تستطع أن تقرر ماإذا كانت الخدمة تستحق الجهد والوقت المبذولين. ولا يوجد أحد من أفراد العينة حكم على الخدمة بأنها لا تستحق ما يبذل مقابلها من جهد ووقت.

٥ ــ يتضح من نتائج نظرة المستفيدين لعدد المصطلحات المستخدمة لإدخال أو لاسترجاع المعلومات أن الغالبية العظمى من أفراد العينة والتي تمثل ٨٤,٢٪ تعتقد أن عدد المصطلحات كان مناسباً لطبيعة المعلومات المطلوبة، بينما نسبة ١٠,٨٪ ترى أنها كانت قليلة جداً، أما نسبة ٥٪ فترى أنها كانت كثيرة جداً.

٦ ــ تتفاوت نظرة المستفيدين لعلاقة المصطلحات المستخدمة لاسترجاع المعلومات بموضوعات بحوثهم. فتعتقد نسبة ٥٤,١٦٪ من المستفيدين أن علاقة المصطلحات بموضوعاتهم كانت معتدلة. أما نسبة ٣٣,٣٣٪ فترى أن علاقة المصطلحات بموضوعاتهم كانت عالية. هذا بينما نسبة ١٢,٥٪ فترى أن العلاقة كانت قليلة.

٧ ــ يختلف تصور المستفيدين لفائدة المعلومات المسترجعة لبحوثهم فقد كشف البحث عن أن نسبة ٤٩,٢٪ من المستفيدين يرون أن المعلومات المسترجعة كانت مفيدة لبحوثهم، ونسبة ٤٤,٢٪ يرون أنها كانت مفيدة جداً، بينما نسبة ٦,٦٪ من المستفيدين فيرون أن المعلومات المسترجعة لم تكن ذات فائدة لبحوثهم.

٨ ــ يختلف تقويم المستفيدين بنسبة حداثة المعلومات المستلمة فترى الغالبية العظمى من المستفيدين والتي تمثل ٤٥,٨٪ أن بعضاً من تلك المعلومات كان معروفاً لديها من قبل، وترى نسبة ٣٥,٨٪ أن القليل من المعلومات المستلمة كان معروفاً لديها

من قبل، ونسبة ٩,٢٪ ترى أن غالبية المعلومات المستلمة كان معروفاً لديها من قبل. أما نسبة ٩,٢٪ فترى أن لاشيء من تلك المعلومات كان معروفاً لديها من قبل. ولا يوجد أحد من المستفيدين يرى أن «جميع» المعلومات المستلمة كانت معروفة لديه من قبل.

٩ ــ تتفاوت توقعات المستفيدين لمدى مطابقة المعلومات المستلمة فالنسبة العظمى من المستفيدين والتي تمثل ٥١,٦٦٪ تعتقد أن المعلومات المستلمة كانت مطابقة لما توقعت الحصول عليه، تليها نسبة ٢٥,٨٣٪ والتي تعتقد أن المعلومات المستلمة كانت أقل مما توقعت الحصول عليه. هذا بينما نسبة ٢٢,٥٪ فتعتقد أن المعلومات المستلمة كانت أكثر مما توقعت الحصول عليه.

١٠ ــ تتباين وجهات نظر المستفيدين تجاه وقت وصول المعلومات فترى النسبة الكبرى والتي تمثل ٧٨,٣٣٪ أن المعلومات قد وصلت في الوقت المناسب، بينما نسبة ١٥٪ فترى أن المعلومات وصلت متأخرة ولكنها كانت مفيدة لموضوعاتهم. أما نسبة ٦,٦٦٪ من المستفيدين فترى أن المعلومات وصلت متأخرة جداً.

١١ ــ تتفاوت نظرة المستفيدين لمدى اعتمادهم على أنفسهم للحصول على المعلومات واستغنائهم عن خدمات مدينة الملك عبدالعزيز. فنسبة ٦١,٦٦٪ من المستفيدين تعتقد أنه بإمكانهم عمل بعض الشيء للحصول على المعلومات بجهودها الفردية، ونسبة ٣٢,٥٪ ترى أنه بامكانها عمل القليل أو لاشيء في حالة الاستغناء عن خدمات المدينة. اما نسبة ٥,٨٣٪ فتعتقد أنه بإمكانها عمل الكل أو الأغلب فيما لو استغنت عن خدمات.

١٢ ــ كشفت نتائج الدراسة عن أن نسبة ١٠٠٪ من المستفيدين لديهم الرغبة لمعاودة الاتصال بالمدينة والاستعانة بخدماتها في المستقبل. ولم يذكر شخص واحد من المستفيدين أنه لا يود استخدام المدينة مرة أخرى.

التوصيـــات:

بناء على نتائج الدراسة السابقة فهناك مجموعة من التوصيات المنبثقة عن تلك النتائج والتي تساعد المسئولين عن إدارة خدمات المعلومات بالمدينة والمخططين لتلك الخدمات بتطوير خدمات المعلومات نحو الأفضل وكسب رضاء المستفيدين من المدينة. ويمكن أن نجمل أهم تلك التوصيات ما يلي:

١ ــ بما أن نتائج الدراسة تشير إلى أن غالبية المستفيدين يعتمدون على قنوات شخصية للتعرف على خدمات مدينة الملك عبدالعزيز، فيجب على المدينة أن تركز أكثر على القنوات الرسمية لإحاطة المستفيدين علماً بخدماتها. ويمكن أن يتم ذلك عن طريق تكثيف الدعاية للمدينة وتشويق المستفيد للحصول على خدماتها عن طريق وسائل الإعلام المستخدمة بكثرة كالصحف والراديو والتلفاز ونحوها. وبذلك يمكن للمدينة ان تكسب رضاء الجمهور المستفيد وان تصل خدماتها إلى أكبر قطاع ممكن من المستفيدين.

٢ ــ كما أن النتائج تشير إلى أن غالبية المستفيدين الذين شملتهم هذه الدراسة يفضلون الاتصال بالمدينة عبر الوسائل كالبريد والزيارة الشخصية. وهذا يحفز المسئولين عن خدمات المعلومات بالمدينة إلى التفكير بجدية أكثر لاستخدام تقنية المعلومات الحديثة لربط المستفيدين بالخدمات. ويمكن أن يتحقق ذلك عن طريق توسيع استخدام الهاتف والفاكس، وأيضاً ادخال نظام الاتصال الالكتروني الذي يربط المستفيد بالمدينة عن طريق الحاسب الآلي الشخصي Perosonal computer، وبذلك يمكن أن يتحقق للمستفيدين الحصول على المعلومات المطلوبة بأسرع وقت ممكن.

٣ ــ وحيث أن هناك نسبة من المستفيدين غير راضين عن عدد المصطلحات المستخدمة لاسترجاع المعلومات أو لعلاقة تلك المصطلحات بموضوعاتهم، فإن هذا يفرض الوسيط الذي يقوم بإدخال المعلومات بالحاسب الآلي أن يتأكد منذ البداية من عدد المصطلحات وعلاقتها بالمعلومات المطلوبة. ويمكن أن يتم ذلك عن طريق الاتصال بالمستفيد نفسه والتفاهم معه حول طبيعة الموضوع، وبذلك يمكن أن نضمن استرجاع المعلومات المطلوبة والتي تجيب على تساؤلات المستفيد.

٤ ــ تشتكي نسبة ليست عالية من المستفيدين من وصول المعلومات متأخرة، وتلك المشكلة تحتم على القائمين على خدمات المعلومات بمدينةالملك عبدالعزيز اصدار توجيهاتهم للأشخاص المسئولين عن بث وإرسال المعلومات ببذل أقصى سرعة ممكنة لإيصال المعلومات للمستفيدين.

٥ ــ لكي تقوم مدينة الملك عبدالعزيز بمهمتها على أكمل وجه كمركز معلومات وطني فنقترح أن تفكر المدينة بانشاء «دائرة الارشاد» وتكون مهمة هذه الإدارة أن تعمل كمركز للإرشاد لتوجيه المستفيدين وارشادهم إلى المصادر الأخرى غير المتوفرة بالمدينة

والتي يمكن أن تخدم احتياجاتهم المعلوماتية. ولتحقيق ذلك يمكن أن تقوم تلك الادارة بإعداد كشاف بمصادر المعلومات المحلية وجمع الأدلة المنشورة الخاصة بمصادر المعلومات، وإيضاً إحالة المستفيدين إلى المؤسسات أو الأشخاص المعروفين بتخصصهم في مجال موضوعي معين. ويمكن في هذا الصدد التعاون مع مراكز المعلومات الأخرى في المملكة ذات التخصص في مجالات موضوعية معينة كمركز الملك فيصل للأبحاث والدراسات الاسلامية، ومركز الأبحاث الطبية بمستشفى الملك فيصل التخصصي، ومراكز المعلومات الأخرى بالوزارات والمصالح الحكومية.

ملاحظـات ختامية:

لقد ركزنا في هذا البحث على تقويم المستفيدين لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، وتمت الإجابة على بعض الاسئلة المتعلقة بمدى رضاء المستفيدين عن تلك الخدمات. وتشير نتائج البحث بصفة عامة إلى أن غالبية المستفيدين راضين إلى حد كبير عن الخدمات التي تقدمها المدينة، وأنهم يضعون المدينة نصب أعينهم في حالة البحث عن المعلومات. ومع ذلك فإن نتائج البحث تثير العديد من القضايا والتساؤلات التي تستحق الدراسة في بحوث أخرى وتسترعي انتباه الباحثين في هذا المجال مستقبلاً، مما يسهم في كشف المزيد من الحقائق عن وضع خدمات المعلومات بالمملكة العربية السعودية.

ولعل أول ما يلاحظ على هذه الدراسة إسلوب جمع المعلومات والذي اقتصر على أداة واحدة وهي الاسبثيانة، وذلك على إفتراض أنها كافية لجمع المعلومات املناسبة للإجابة على أسئلة البحث. ويذكر أثرتون[٤٧] أن الاستبانة ليست بالضرورة هي أفضل السبل لجمع المعلومات، لأن المستفيد قد يدلي بأرائه وهو لا يدرك حدود مصادر المعلومات المتاحة، أنواع الخدمات المقدمة، ولذلك يفضل دوماً إستخدام أكثر من إسلوب لإستدلاع الرأي، ولكي يغطي كل واحد من الأساليب عيوب الآخر. فعن طريق المقابلة الشخصية على سبيل المثال يمكن أن نضمن أن أفراد الدراسة قد فهموا المقصود من السؤال، ومن ثم يمكن إعطائهم فرصة أكبر للتعبير عن شعورهم تجاه الخدمات.

كما يلاحظ حول هذه الدراسة أيضاً اقتصارها على الأساليب الاحصائية المبسطة

لقياس موقف المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز. ولذلك تم استخدام أسلوب التوزيع التكراري والنسبة المئوية لمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف بين المستفيدين في تقويمهم لخدمات المعلومات، ولمعرفة حجم هذا الاختلاف، وقد تكون الفائدة للمجال أكبر لو تم استخدام أساليب إحصائية أكثر عمقاً وتحليلاً لقياس العوامل والمتغيرات التي تؤثر في رضاء المستفيدين عن الخدمات، ولهذا السبب ننصح الباحثين في المستقبل بتصميم نماذج أكثر عمقاً لتقويم الخدمات المعلوماتية.

وهناك نقطة أخرى جديرة بالاهتمام وهي أن «المستفيد» في هذه الدراسة يشمل كل من سبق له التعامل مع المدينة والإفادة من خدماتها دون تحديد «فئة معينة» ذات اهتمامات محددة كالاطباء أو الصيادلة أو المهندسين أو الأساتذة ونحوهم. وفي ظل هذا التعريف الواسع للمستفيد يتسع نطاق الدراسة ويصعب تطبيق نتائجها على نمط محدد من المستفيدين. ولا تقتصر خدمات مدينة الملك عبدالعزيز على أفراد محددين (كمركز المعلومات بوزارة المالية والاقتصاد الوطني مثلاً) ولكنها تخدم عدة فئات متباينة من المستفيدين، لكل فئة اهتماماتها الموضوعية المختلفة. ولذا فإن التعرف الدقيق على مدى رضاء الجمهور عن الخدمات قد يكون فيه شيء من الصعوبة في ظل هذا التباين الملحوظ وتلك البيئة المعقدة من الاحتياجات. ولذلك نقترح على الباحثين في المستقبل التركيز على فئة واحدة من المستفيدين وتقويم مدى رضاء تلك الفئة عن الخدمات.

وأخيراً يجب أن ننوه هنا إلى أن الدراسة الحالية قد تناولت الخدمات من زاوية المستفيد، على أنه يمكن قياس الخدمات من زوايا أخرى كدراسة الوثائق والاحصائيات المتوفرة لدى مدينة الملك عبدالعزيز. ويفكر الباحث حالياً باعداد دراسة أخرى لتقويم خدمات المعلومات بناء على الاحصائيات المتوفرة لدى المدينة خلال السنوات العشر الماضية مما يرتبط بقضيتنا، تركيز هذه الدراسة على المستفيدين الذين «يستخدمون» المدينة للحصول على المعلومات، على أن هناك قطاعاً لا يستهان به من المستفيدين الذين «لا يستخدمون» المدينة للحصول على المعلومات. فمثل ذلك القطاع يحتاج إلى دراسة موضوعية لمعرفة الأسباب التي تجعله غنياً عن خدمات مدينة الملك عبدالعزيز، وماهي المصادر الأخرى التي عن طريقها يتم حصوله على المعلومات. ودراسات «غير المستفيدين» من خدمات المعلومات قد تثري معلوماتنا أكثر مما تثريها دراسات «المستفيدين».

المراجـــــــع

١ ـــ الطاسان، محمد علي «خدمات المعلومات وتجربة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية»، **مجلة المكتبات والمعلومات العربية** مج ٧، ع ٢، ابريل ١٩٨٧. ص ص ٧٠ ـــ ٨٢.

٢ ـــ مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، **النشرة التعريفية لعام ١٤١٠هـ**. الرياض: شركة العبيكان للطباعة والنشر، ١٤١٠هـ، ص ١٠.

٣ ـــ المرجع السابق، ص ٦.

٤ ـــ المازي، عبدالرحمن عبدالعزيز، «مركز المعلومات الوطني للعلوم والتكنولوجيا ودوره في نقل وتطوير وتطبيق تكنولوجيا المعلومات». **مجلة الادارة** مج ٨، ع ١، محرم ١٤٠١هـ، ص ص ٥ـــ٢٤.

٥ ـــ مدينة الملك عبدالعزيز... النشرة التعريفية... ص ١٠ـــ١١.

٦ ـــ الصوينع، على السليمان. **استخدام الموظفين للمكتبات الحكومية** الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤٠٦هـ. ص ٤٤.

٧ ـــ غينشا، كلير وميتو، ميشال. **مدخل عام لعلوم وتقنيات المعلومات والتوثيق**، **١٩٨٧، ص ٣٤٨**.

8 - Bourne. C.P. Areview of the Methodology of Information system Desigh In; Bourne, C.P. (edt.) Information Systems Workshop. Washington; Spartan Books. 1962.pp. 11-35.

9 - Lancaster, F.W. **The Measurement and Evaluation** of library services. Washington, D.C., Information Resources press. 1977. p.9.

١٠ ـــ سلطان، حنان عيسى، والعبيدي، غانم سعيد **أساسيات البحث العلمي بين النظرية والتطبيق**. الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر، ١٩٨٤. ص ص ٤٥٤ ـــ ٤٥٥.

١١ ـــ لانكستر، ولفرد **نظم استرجاع المعلومات**. ترجمة حشمت قاسم. القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨١ ص ص ٣٧٣ـــ٣٨١.

١٢ ـــ أثرتون، بولين. **مراكز المعلومات: تنظيمها وادارتها وخدماتها** ترجمة حشمت قاسم

القاهرة: مكتبة غريب، ١٤٠١هـ ص ١٠.

١٣ ــ قاسم، حشمت «دراسات الافادة من المعلومات: طبيعتها ومناهجها» **مكتبة الادارة.** مج ١١، ع ٣، رمضان ١٤٠٤هـ. ص ص ٥٣ــ٨٨

14 - Kunz. Werner, Rittel. Horst and Schwuchow. werner **Methods of Analysis and Evaluation of Information Needs. Muncher verlag Dokumentation; 1977. p.16.**

15- Atkins, p. **bibliography on User studies of public and Academic Library 1950-1970** London The Library Association, 1971.

16 - Dovis. R. and Bailey. **C. Bibliography of User Studies.** philadelphia. Drexel Institute of Technology. 1964.

17 - Lancdster. F.W. The Measurement.

18 - Op. Cit. p. 9

١٩ ــ عبدالهادي محمد فتحي **الانتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات** ط ٢، الرياض: دار المريخ، ١٤٠١هـ ص ٣٩٣.

٢٠ ــ قاسم، حشمت. دراسات الافادة..

٢١ ــ عبيد، عبدالعزيز. **المستفيدون من خدمات التوثيق والمعلومات: نظرة على مناهج البحث واتجاهاتــه (بحث مقدم في اجتماع خبراء ومسئولي التوثيق في الوطن العربي) الرياض ٥ــ١٠ نوفمبر ١٩٨٣.** المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ــ ادارة التوثيق والمعلومات ص ٦

٢٢ ــ الصونيع، علي السليمان إستخدام الموظفين.

٢٣ ــ عباس، هشام بن عبدالله «اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية الأداب والعلوم الانسانية بجامعة الملك عبدالعزيز نحو مكتبة الكلية: دراسة تطبيقية، عالم الكتب، مج ٩، ع ٣ محرم ١٤٠٩هـ ص ص ٣٠٨ــ٣١٨

٢٤ ــ طاشكندي، عبدالجليل.. «استخدام أعضاء هيئة التدريس لمطبوعات حكومة المملكة العربية السعودية»، **مجلة كلية الأداب والعلوم الانسانية** مج ٣، ١٤٠٣هـ ص ص ٣٣٣ــ٣٤٣.

٢٥ ــ أبو ركبة، حسن وفهمي، منصور «دراسات ميدانية حول خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز»، **مجلة الاقتصاد والادارة** ع ١، رجب

١٣٩٥هـ، ص ص ٢٠٢ـــ٢٠٣.

26 - Ashoor. Mohammad. **A survey, of User's Attitudes Toward Resources and Services of Three University libraries in saudi Arabia** ph.D, Dissertation. University of pirtsburgh; 1978.

27 - Rowley E. and Turner, C. **The Dissemination of Information.** London: Andre Deutson 1978. p. 58.

٢٨ ـــ قاسم، حشمت «تقرير عن الندوة العربية الثانية حول: المستفيدون من خدمات المكتبات ومراكز التوثيق العربية»، **مجلة المكتبات والمعلومات العربية** ع ٢، إبريل ١٩٨٧ ص ص ١٠٧ـــ١١٥

29 - Herner, Saul and Herner, Mary "Information Needs and uses in Science and Technology, In: Cuadra, Carlos (edj.) **Annual Review of Information Science and technology.** Vol. 2. chicago: Encyclopedia Britanica, 1967. pp. 1-34.

٣٠ ـــ قاسم، حشمت **خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها** القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٤ ص ص ٤٤٢ـــ٤٤٣.

٣١ ـــ عمر، محمد زيان **البحث العلمي: مناهجه وتقنياته** القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٧٤، ص ص ١١٥ـــ١١٨.

٣٢ ـــ قاسم، حشمت خدمات المعلومات... ص ٤٥٣.

٣٣ ـــ المرجع السابق ص ص ٤٥٣ـــ٤٥٤.

34 - Lancaster, F.W. the Measurement... p.9.

٣٥ ـــ قاسم، حشمت خدمات المعلومات... ص ٦٤.

36 - Nelson, Jerold. "Faculty Awareness and Attitudes Towrard Academic eibrary reference services A Measure of Communication" College and research libraries September 1973 pp. 268-275.

٣٧ ـــ لانكستر، ولفرد. نظم استرجاع المعلومات.. ص ٤٣١.

٣٨ ـــ أثرتون، بولين مراكز المعلومات ... ص ٣٠

٣٩ ـــ لانكستر، ولفرد، نظم استرجاع المعلومات ... ص ١٥٨.

٤٠ ـــ المرجع السابق. ص ٢٤٤.

41 - Lancoster F.W. **Evaluation of the Medlars Demand Search Search Service** Bethesda, Md. National Library of Medicine 1968.

٤٢ ــ لانكستر، ولفرد نظم استرجاع المعلومات... ص ١٥٩.

٤٣ ــ المرجع السابق ص ٤٣١.

٤٤ ــ الطاسان، محمد علي خدمات المعلومات ... ص ٧٠.

45 - Coover, R.W. " User needs and Their Effect on Information center Administration: A review" **special libreries.** 1969 vol.6, no. 7 pp. 446-456;

٤٦ ــ الصوينع، علي السليمان إستخدام الموظفين... ص ص ١٦٠ــ١٦١.

٤٧ ــ أثرتون، بولين مراكز المعلومات.. ص ٢٥١.

١ ــ كيف علمت عن هذه الخدمة؟

اعــــلان ☐ في ....

مجلــــــة ☐ اسم المحلة ....

ملصــــق ☐

مستند آخـر ☐

مكتبــــــة ☐ اسم المكتبة ....

أخــرى: ....

٢ ــ كيف كان اتصالك بالمدينة؟

بالبـريـــــد ☐

هــاتـــــف ☐

زيـــــارة ☐

فــاكـــــس ☐

٣ ــ متى تستخدم هذه الخدمة؟

ــ في نفس الوقت الذي أحتاج فيه للمعلومات ☐

ــ عندما لا أجد ما أحتاجه من معلومـــات ☐

ــ في الوقت الذي أبحث فيه عن مصادر أخرى ☐

ــ أخــرى ....

٤ ــ فيما يتعلق بالجهد والوقت الذي أمضيته، هل تعتقد أن هذه الخدمة مجدية بالنسبة للتكلفة؟

نعـــم ☐

لا ☐

لا أعلـم ☐

٥ ــ هل عدد المصطلحات المستخدمة «المدخلات» :

كثيــرة جـــداً ☐

العــدد المنـاســب ☐

قليلــة جـــداً ☐

٦ ـــ كيف كانت علاقة المصطلحات بموضوعك؟

ذات علاقة عالية ☐

ذات علاقة معتدلة ☐

ذات علاقة قليلة ☐

٧ ـــ هل كانت النتيجة مفيدة؟ «إلى أي مدى كانت النتيجة مفيدة»

مفيدة جداً ☐

مفيدة ☐

غير مفيدة ☐

٨ ـــ كم من المعلومات التي استلمتها كانت معروفة لديك من قبل؟

الجميع ☐

الغالبية ☐

البعض ☐

القليل ☐

لا شيء ☐

٩ ـــ هل تعتقد أن المعلومات التي حصلت عليها:

أكثر مما توقعت ☐

كما توقعت ☐

أقل مما توقعت ☐

١٠ ـــ هل وصلت النتيجة :

في الوقت المناسب ☐

متأخرة ولكن لازالت مفيدة ☐

متأخرة جداً ☐

١١ ـــ ما مقدار ما يمكنك عمله بمفردك في حالة عدم توفر مثل هذه الخدمة؟

الكـل أو الأغلـب ☐
بعـض ☐
القليـل أو لا شيء ☐

١٢ ــ هل ستستخدم هذه الخدمة مرة أخرى؟
نعـم ☐
لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ (لا)، أرجو ذكر السبب: ....

....

١٣ ــ ما هي الملاحظات والاقتراحات التي يمكن أن تقدمها لتطوير خدمات المعلومـــات؟ «يمكنك استخدام ورقة المالية»

....

....

....

....

....

مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية

إدارة خدمات المعلومات

ص.ب: ٦٠٨٦ ــ الرياض: ١١٤٤٢

هاتف: ٤٨٨٣٥٥٥ تحويلة ٢٠٣

فاكس ٤٨٨٣٩٩٠

الفهـــرس



مطابع الفرزدق التجارية - الرياض
تلفون : ٤٨٢٤٨٦٥ - ٤٨٢٤٩٨٣